



Autorità per le Garanzie nelle Comunicazioni

DELIBERA N. 586/18/CONS

ORDINANZA INGIUNZIONE ALLA SOCIETÀ FASTWEB S.P.A. PER LA VIOLAZIONE DELL'ARTICOLO 71, COMMA 1, DEL DECRETO LEGISLATIVO 1° AGOSTO 2003, N. 259, IN COMBINATO DISPOSTO CON L'ARTICOLO 4, COMMA 1, DELLA DELIBERA N. 252/16/CONS (CONTESTAZIONE N. 10/18/DTC)

L'AUTORITÀ

NELLA riunione di Consiglio del 12 dicembre 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 anche solo “*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, e 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 e di seguito il “*Regolamento*”;

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;



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 dalla delibera n. 118/14/CONS;

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

VISTO l’atto del Direttore della Direzione tutela dei consumatori n. 10/18/DTC del 27 aprile 2018;

VISTA la nota del 29 maggio 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 e richiesta di audizione;

VISTA la nota del 19 giugno 2018 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 29 maggio 2018;

VISTA la nota del Direttore della Direzione tutela dei consumatori e la relazione del Responsabile del procedimento del 13 luglio 2018 prot. 56998;

VISTA la decisione del Consiglio, all’esito della riunione del 25 luglio 2018, circa l’opportunità di disporre approfondimenti istruttori in merito alla proposta di impegni presentata dalla società Fastweb S.p.A.;

VISTA la nota del Direttore della Direzione tutela dei consumatori e la relazione del Responsabile del procedimento del 7 settembre 2018 prot.n. 121837;

VISTA la decisione del Consiglio, assunta nella riunione del 18 settembre 2018, di inammissibilità della proposta di impegni formulata dalla società Fastweb S.p.A.;

VISTA la nota del 21 settembre 2018 con cui è stata comunicata alla società Fastweb S.p.A. l’inammissibilità della predetta proposta di impegni;

VISTI gli atti del procedimento;

CONSIDERATO quanto segue:



Autorità per le Garanzie nelle Comunicazioni

1. Il fatto e la contestazione

Nell'ambito delle attività di vigilanza sul rispetto delle disposizioni regolamentari dettate con delibera n. 252/16/CONS, del 16 giugno 2016, recante *“Misure a tutela degli utenti per favorire la trasparenza e la comparazione delle condizioni economiche dell'offerta dei servizi di comunicazione elettronica”*, è emerso che le pagine *“Trasparenza tariffaria”* del sito aziendale della società Fastweb S.p.A. (di seguito la *“Società”* o *“Fastweb”*) www.fastweb.it, nelle sezioni dedicate alle offerte rivolte alla clientela privati e utenti *business*, consultate in data 5 aprile 2018, non rispettavano tutte le prescrizioni dell'art. 4 della delibera n. 252/16/CONS.

Considerato che, in applicazione dell'art. 71, comma 1, del Codice, con la delibera n. 252/16/CONS, l'Autorità ha inteso adottare specifici obblighi di trasparenza e pubblicità finalizzati ad assicurare a consumatori e utenti un accesso agevole a informazioni trasparenti, comparabili, adeguate e aggiornate in merito ai costi e alle condizioni di accesso e di uso dei servizi di comunicazione elettronica, all'esito dell'attività preistruttoria si è rilevato che la Società non ha fornito a consumatori e utenti tutte le informazioni prescritte dall'art. 4, comma 1, della delibera n. 252/16/CONS, in relazione alle offerte vigenti, in quanto:

- la home page del sito web istituzionale della società Fastweb S.p.A. non presenta il collegamento alla pagina denominata *“trasparenza tariffaria”* contenente l'elenco delle offerte vigenti utilizzate dalla propria clientela e corredato delle informazioni specificamente richieste dall'art. 4, comma 1, della delibera n. 252/16/CONS. L'elenco delle offerte vigenti, sottoscrivibili e non sottoscrivibili, relative a consumatori ed utenti, è, infatti, riportato all'interno delle due versioni della pagina *“trasparenza gestione contrattuale e privacy”*, accessibili dal link *“trasparenza e privacy”* sito in calce alla home page del sito istituzionale della Società, in un'apposita area denominata *“Trasparenza Tariffaria - Delibera n. 252/16/CONS”* situata nella seconda metà della pagina;
- con riguardo alla versione della pagina *“trasparenza gestione contrattuale e privacy”*, dedicata ai consumatori, tanto in quella accessibile dalla sezione del sito dedicata alle *“aziende”*, non si rinvengono tutte le informazioni prescritte dall'art. 4, comma 1, della delibera n. 252/16/CONS, in relazione alle offerte vigenti, in quanto: i) il collegamento ipertestuale alle informazioni di cui all'allegato 5 del Codice è del tutto omesso; ii) le informazioni presenti in merito ai costi di attivazione, disattivazione/recesso oltre ad essere fornite in punti della pagina diversi da quello dedicato alla *“Trasparenza Tariffaria - Delibera n. 252/16/CONS”*, difettano della necessaria completezza, in quanto non sono corredate da una sintetica descrizione delle modalità di calcolo di detti costi e di tutti gli elementi che li compongono; inoltre non è indicata l'esistenza di costi di attivazione delle offerte da rete mobile (tanto per l'utenza consumer quanto per quella business); iii) risultano omesse le



Autorità per le Garanzie nelle Comunicazioni

informazioni prescritte dall'art. 4, comma 1, relative alle offerte da rete fissa dedicate alle Piccole e medie imprese.

Pertanto, con atto di contestazione 10/18/DTC è stato accertato che il comportamento realizzato dalla società Fastweb S.p.A. consistente, da un lato, nell'omettere la pubblicazione di una pagina, specificamente denominata "trasparenza tariffaria", dedicata alle informazioni indicate dall'art. 4, comma 1, della delibera n. 252/16/CONS e, dall'altro, nel non fornire, alle pagine sopra richiamate accessibili dal *link* "trasparenza e privacy", situato in calce alla *homepage*, tutte le informazioni prescritte dall'art. 4, comma 1, della citata delibera secondo il dettaglio e con l'evidenza grafica richieste dalla norma in parola, non assicurando la piena e completa conoscenza delle condizioni contrattuali ed economiche di ciascuna offerta e la relativa comparabilità con quelle proposte dai concorrenti, è una condotta che viola quanto disposto dall'articolo 71, comma 1, del *Codice*, in combinato disposto con l'articolo 4, comma 1, della delibera n.252/16/CONS.

2. Deduzioni della Società

La Società, con le memorie difensive del 29 maggio 2018 e del 19 giugno 2018, ha evidenziato le motivazioni per cui ritiene infondati gli addebiti contestati e, infine, ha illustrato, nell'ambito della presentazione degli impegni definitivi ai sensi degli articoli 13 e seguenti del *Regolamento*, le iniziative messe in atto per porre fine alle violazioni contestate e per semplificare e migliorare le sezioni del sito web dedicate alla "trasparenza tariffaria".

Con riferimento alla prima violazione contestata relativa alla mancanza nella *homepage* del sito *web* Fastweb del collegamento alla pagina denominata "*Trasparenza tariffaria*" contenente l'elenco delle offerte vigenti nonché le informazioni di cui all'art. 4, comma 1, della delibera n. 252/16/CONS, la Società fa presente che la pagina "*Trasparenza, gestione contrattuale e privacy*", riporta - in ottemperanza a quanto previsto dalla delibera n. 252/16/CONS - i prospetti informativi di tutte le offerte di rete fissa e mobile vigenti, suddivisi tra offerte sottoscrivibili e non più sottoscrivibili. Tali documenti sono inseriti all'interno di una sezione con evidenza grafica, denominata "*Trasparenza tariffaria - Delibera n. 252/16/CONS*". In aggiunta ai prospetti informativi Fastweb ha previsto, all'interno della pagina "*Trasparenza, gestione contrattuale e privacy*" i seguenti riquadri: la sezione relativa al "*Contributo di attivazione*", dove è indicato l'eventuale contributo di attivazione previsto dalle offerte Fastweb; la sezione relativa alla "*Velocità di connessione*", nella quale è riportata l'indicazione e la descrizione delle tecnologie attraverso le quali Fastweb fornisce il servizio e l'indicazione delle velocità massime di navigazione; la sezione relativa alla "*Disattivazione e dismissione del servizio*", consultando la quale il cliente può conoscere il costo di dismissione del servizio in caso di recesso o disdetta, nonché reperire ogni informazione utile in merito alle modalità attraverso le quali comunicare la volontà di disattivare il servizio, agli eventuali addebiti in caso di recesso anticipato da offerte con promozioni, oltre che la procedura prevista per l'eventuale restituzione del *modem*; la sezione relativa "*Offerta*", all'interno della quale il cliente può trovare



Autorità per le Garanzie nelle Comunicazioni

informazioni dettagliate in merito alle condizioni economiche ed alle caratteristiche tecniche delle offerte vigenti, sia sottoscrivibili che non più sottoscrivibili. La pagina *web* riporta anche una sezione dedicata alla privacy nonché un *link* di rinvio alla pagina nel quale sono pubblicate le Condizioni generali di contratto e le Carte dei servizi. La Società afferma che la diversa locuzione utilizzata per denominare la pagina *web* che contiene le informazioni previste dall'articolo 4, comma 1 della delibera n. 252/16/CONS risulta sicuramente più chiara ed esplicita, facilitando l'utente nel reperimento delle informazioni relative alla offerta sottoscritta e alle condizioni contrattuali a essa applicabili. Inoltre, la Società fa presente che la denominazione "*Trasparenza, gestione contrattuale e privacy*" è stata utilizzata da Fastweb sin dal 2016, dall'entrata in vigore della delibera n. 252/16/CONS, senza che l'Autorità abbia mai sollevato alcuna contestazione al riguardo. Inoltre la Società ha evidenziato come, a prescindere dalla denominazione utilizzata, sia sicuramente più chiaro e completo aver riportato le informazioni richieste attraverso un collegamento ipertestuale dalla *homepage* del proprio sito *web* a un'apposita pagina nella quale sono riportate, in maniera dettagliata e in aggiunta all'elenco di tutte le offerte vigenti - con relativi schemi grafici suddivisi tra offerte sottoscrivibili o meno - le condizioni contrattuali applicate da Fastweb, gli eventuali costi di attivazione e disattivazione/recesso previsti, e il rinvio, tramite collegamento ipertestuale, alle pagine contenenti le ulteriori informazioni di cui all'allegato 5 del *Codice*. Tali considerazioni valgono sia per la pagina "*Trasparenza, gestione contrattuale e privacy*" dedicata ai clienti residenziali - raggiungibile tramite un collegamento ipertestuale dalla *homepage* del sito Fastweb "*Famiglia*" - sia per l'omologa pagina dedicata alle partite IVA e raggiungibile tramite il *link* pubblicato nell'*homepage* del sito Fastweb "*Partita IVA*".

Per quanto concerne l'altra violazione contestata, e cioè che sia la versione della pagina "*trasparenza gestione contrattuale e privacy*", dedicata ai consumatori, sia quella dedicata alle aziende, non presenterebbero tutte le informazioni previste dalla normativa contestata perché Fastweb avrebbe omissso l'inserimento attraverso un richiamo espresso a un *link* contenente le ulteriori informazioni di cui all'allegato 5 del *Codice*, la Società si è difesa evidenziando che nella sezione "*Trasparenza tariffaria - Delibera n. 252/16/CONS*" ci sono due collegamenti ipertestuali, rispettivamente alla pagina del sito *web* istituzionale relativa al profilo societario di Fastweb e a quella contenente le Condizioni generali di contratto e le Carte dei servizi (differenziate tra segmento residenziale e Partita IVA a seconda della pagina di trasparenza nella quale è inserito il *link*) all'interno delle quali sono state riportate tutte le informazioni di cui all'allegato 5 del *Codice*. Pertanto, la Società afferma che ciascun utente, cliccando su tale collegamento ipertestuale, ha la possibilità di reperire, all'interno di un unico documento, tutte le informazioni utili in merito alle condizioni contrattuali applicate da Fastweb, alle eventuali agevolazioni o condizioni economiche particolari previste, agli strumenti messi a disposizione dell'utente in ottemperanza alle disposizioni regolamentari e normative vigenti.

Per quanto concerne l'accertamento sulla trasparenza delle informazioni in merito ai costi di attivazione, disattivazione/recesso, le quali, oltre a essere fornite in punti della pagina



Autorità per le Garanzie nelle Comunicazioni

diversi da quello dedicato alla “*Trasparenza Tariffaria – Delibera n. 252/16/CONS*”, difetterebbero della necessaria completezza, perché non sono corredate da una sintetica descrizione delle modalità di calcolo di detti costi e di tutti gli elementi che li compongono e, infine, che non sarebbe indicata l’esistenza di costi di attivazione delle offerte da rete mobile (tanto per l’utenza consumer quanto per quella business), la Società ha precisato quanto segue. Con riferimento al costo di attivazione del servizio, non è previsto alcun contributo per tutte le offerte di rete fissa dedicate alla clientela residenziale Fastweb *only*. Il costo di attivazione di euro 93,60, come correttamente indicato all’interno della pagina “*Trasparenza, gestione contrattuale e privacy*”, nella sezione “*Contributo di attivazione*”, è previsto solo nei casi in cui non sia promozionato per le offerte “SKY&Fastweb”, in quanto offerte di servizi *bundle* in *partnership* con altri operatori, e per le offerte Partita IVA, come riportato nella relativa pagina di trasparenza dedicata a tale segmento di clientela. Di conseguenza, per le offerte di rete fissa residenziali, tale contributo non viene indicato né all’interno della pagina “*Trasparenza, gestione contrattuale e privacy*” nella sezione “*Contributo di attivazione*” né, tantomeno, nei prospetti informativi delle offerte redatti ai sensi della delibera n. 252/16/CONS.

Con riferimento al costo di attivazione delle offerte di rete mobile (sia residenziali che Partita IVA), è previsto l’addebito di un importo (salvo i casi in cui sia promozionato) dato dalla somma del costo della SIM, del costo di spedizione di quest’ultima e della prima ricarica obbligatoria. La Società asserisce che tale importo non è propriamente un contributo di attivazione del servizio, come potrebbe essere quello per le offerte di rete fissa, ma varia a seconda del canale di vendita in quanto, a esempio, il costo di spedizione della SIM viene addebitato nel caso di adesione via *web*, tramite *teleselling* o agenzia. Inoltre, la Società fa anche presente che nei prospetti informativi delle offerte di rete mobile tale importo viene necessariamente inserito sotto la voce “*prezzo attivazione*”, in quanto le griglie previste dall’Autorità non sono modificabili. Fastweb comunque ha inserito nelle note presenti nello schema tabellare che l’importo previsto per l’attivazione di una offerta mobile prevede un costo addebitato a titolo di contributo SIM e un costo per la prima ricarica obbligatoria. Con riferimento alla spesa di dismissione del servizio Fastweb ha previsto l’applicazione di un unico costo - comprensivo o meno di IVA a seconda che sia applicato a clienti residenziali o partita IVA - indistinto per ogni ipotesi di disattivazione del servizio al fine di consentire agli utenti di poter agevolmente calcolare l’effettivo importo addebitato. Di conseguenza, è stata eliminata dalla pagina in esame la descrizione delle modalità di calcolo dello stesso, dal momento che l’importo non è più differenziato, come in passato, a seconda del tipo di tecnologia del cliente, del tipo di disattivazione richiesta (cessazione o migrazione) o del titolo di possesso del *modem*. Quindi nella pagina *web* è stato riportato la sola indicazione del costo di euro 56 IVA inclusa (euro 45,90 IVA esclusa per i clienti Partita IVA) applicato dall’operatore per ogni ipotesi di dismissione del servizio. La Società ha inoltre evidenziato che, sia per le offerte di rete mobile che di rete fissa, non sono previsti vincoli di durata contrattuale per i clienti residenziali, con la conseguenza che il cliente può recedere in qualsiasi momento, senza addebito di costi per recesso anticipato né di alcun altro costo



Autorità per le Garanzie nelle Comunicazioni

diverso dal costo di dismissione del servizio previsto dalla c.d. legge Bersani. Dunque essa afferma che le informazioni relative ai costi di disattivazione/recesso, riportate all'interno della pagina "*Trasparenza, gestione contrattuale e privacy*" nella sezione "*Disattivazione e dismissione del servizio*", risultano chiare, trasparenti e complete e di chiara ed immediata comprensione.

Infine, con riferimento all'ultimo addebito contestato a Fastweb per cui risulterebbero omesse le informazioni prescritte dall'art. 4, comma 1, della delibera 252/16/CONS relative alle offerte da rete fissa dedicate alle Piccole e medie imprese la Società si è difesa con le seguenti argomentazioni. Prima di tutto ha evidenziato che, ai sensi del disposto dell'articolo 2, comma 2, della medesima delibera, l'Autorità ha limitato espressamente l'ambito di applicazione delle disposizioni previste dall'articolo 4, comma 1 ai soli contratti per adesione. Ne consegue che tali previsioni non si applicano ai contratti in uso per la fornitura di servizi alla clientela *business*, nei quali le clausole sono negoziate e, di conseguenza, non ricorre la fattispecie del contratto per adesione. Pertanto, le offerte destinate agli utenti *business* possono ricadere nell'ambito di applicazione della delibera in esame solo nei limiti di cui all'articolo 2, comma 2, sopra richiamato, ossia esclusivamente nel caso in cui comportino anch'esse la stipula di un contratto per adesione. Fastweb ha previsto la stipula di contratti per adesione solo per il segmento residenziale e partita IVA (c.d. *Soho Professional*). I contratti con le piccole e medie imprese (clienti partita IVA di dimensioni maggiori rispetto ai c.d. *Soho Professional*, da due linee in su) sono, invece, contratti negoziati, che vengono stipulati con condizioni *ad hoc* differenziate per ogni singolo cliente. Ne è una conferma la circostanza che nella sezione del sito web di Fastweb dedicata a tale segmento di clientela (Piccole e Medie Imprese), vengono presentate le offerte di rete fissa e mobile sottoscrivibili, ma il cliente non può attivare alcuna offerta in autonomia. Le pagine dedicate a ogni singola offerta riportano infatti, in maniera abbastanza sommaria, le principali caratteristiche dell'offerta, rinviando poi per qualsiasi informazione di dettaglio, nonché per la richiesta di attivazione del servizio, a un contatto con un consulente Fastweb che potrà negoziare con il cliente le condizioni economiche e il contenuto del contratto (in termini di maggiori o minori servizi/opzioni richiesti) e fornire un preventivo preordinato alla successiva stipula del contratto.

Quanto alle "misure correttive" individuate, Fastweb, fin dalla prima memoria difensiva, ha rappresentato di avere avviato le attività necessarie ad apportare, in generale, nella struttura del sito delle migliorie per l'esposizione dei costi, delle caratteristiche tecniche delle offerte e per la consultazione delle condizioni contrattuali, al fine di superare le possibili difficoltà da parte dei clienti a reperire le informazioni, seppur già presenti nel sito web nella sezione commerciale.

L'operatore Fastweb ha previsto l'inserimento nella *homepage* del collegamento ipertestuale a una pagina denominata "*Trasparenza tariffaria*", all'interno della quale sono riportate le informazioni richieste dalla normativa contestata e i prospetti informativi delle offerte vigenti di rete fissa e mobili, sia quelle sottoscrivibili sia quelle non sottoscrivibili. Tali informazioni, già presenti nella pagina "*Trasparenza, gestione contrattuale e privacy*",



Autorità per le Garanzie nelle Comunicazioni

sono state spostate all'interno di questa nuova pagina. La modifica è stata prevista sia per la pagina residenziale che per quella dedicata alla "Partita IVA".

Inoltre, Fastweb ha previsto la pubblicazione di una nuova pagina *web* denominata "Informazioni di cui all'allegato 5 del Codice". In tale pagina sono riportate, oltre a indicazioni sul profilo societario di Fastweb, le informazioni, suddivise per macro-argomenti, richieste dalla disposizione regolamentare richiamata. La pagina contiene tutte le informazioni già fornite da Fastweb attraverso le pagine del proprio sito *web* istituzionale. Il predetto collegamento ipertestuale a tale pagina è stato inserito all'interno della nuova pagina "Trasparenza tariffaria" sia residenziale che partita IVA.

Infine, all'interno della pagina "Trasparenza tariffaria" – così come è già riportato nella pagina "Trasparenza, gestione contrattuale e privacy" – sono state pubblicate le tabelle, finalizzate a garantire la massima evidenza relativamente: *i*) ai costi addebitati in fase di adesione alle offerte di rete mobile, in cui sono evidenziate e specificate le componenti e le condizioni di applicabilità del contributo SIM, della prima ricarica obbligatoria prevista dalle offerte e dell'eventuale costo di spedizione della SIM; *ii*) i costi di attivazione delle offerte da rete fissa, che sono previsti, per la clientela residenziale, per le sole offerte bundle "Sky&fastweb" in partnership con SKY per un costo di euro 93,60 con evidenza delle modalità di calcolo di detto costo e degli elementi che lo compongono; *iii*) l'importo di disattivazione/recesso di euro 56 che è un costo unico ed indistinto per ogni ipotesi di dismissione del servizio da rete fissa ed è previsto solo per questo tipo di offerte, con evidenza delle modalità di calcolo di detto costo e degli elementi che lo compongono. Un'apposita tabella illustra i costi di dismissione dell'offerta "Sky &Fastweb" distinguendo le componenti legate ai due servizi.

La Società evidenzia che le medesime tabelle sono state inserite anche all'interno della sezione "Offerte" presente nella pagina e sono state replicate anche all'interno della pagina di trasparenza tariffaria pubblicata nella sezione "Partita IVA" (ad eccezione di quelle relative alle offerte "SKY&Fastweb" attivabili dalla sola clientela residenziale)

In conclusione, la Società ha ribadito che quanto rappresentato in termini anche di azioni volontarie confermerebbe la diligenza adoperata per garantire la completa *compliance* alla normativa in materia di trasparenza tariffaria e farebbe superare ogni forma di presunta contestazione, tale da escludere ogni ipotesi di violazione della normativa regolamentare. Per tali ragioni, Fastweb ha insistito per l'archiviazione del procedimento sanzionatorio.

3. Valutazioni dell'Autorità

Prima di esaminare le giustificazioni addotte dalla Società è opportuno richiamare la *ratio* degli obblighi informativi previsti ai sensi dell'art. 71 del *Codice*, che consiste nel garantire agli utenti il diritto di ottenere informazioni chiare, complete e trasparenti al fine di potersi orientare in un mercato fortemente concorrenziale e operare scelte consapevoli.

In questa prospettiva, la diffusione delle informazioni tariffarie secondo determinate modalità, disciplinate dalla normativa vigente, è finalizzata a favorire al massimo la



Autorità per le Garanzie nelle Comunicazioni

comparabilità tra le diverse offerte mediante la piena conoscenza delle condizioni giuridiche ed economiche dei singoli servizi offerti dai diversi operatori presenti nel medesimo mercato.

L'Autorità, in base all'espresso potere conferitole dalla richiamata disposizione del *Codice*, è intervenuta in più occasioni per regolamentare la disciplina di dettaglio che gli operatori devono seguire allo scopo di dare piena attuazione alle tutele predisposte in via generale dalla normativa di rango primario. È il caso della delibera n. 96/07/CONS, come successivamente sostituita dalla delibera n. 252/16/CONS, con cui sono state adottate disposizioni in materia di trasparenza tariffaria, atte a far sì che gli utenti possano apprendere, attraverso canali informativi differenziati, le condizioni delle diverse offerte proposte dagli operatori medesimi e usufruire, pertanto, di dati di confronto completi e accurati, in modo da esercitare con piena consapevolezza la scelta dell'offerta ritenuta più conveniente per il proprio profilo di consumo. In questo contesto, accanto all'obbligo di carattere generale, sancito dall'articolo 3 della delibera n. 252/16/CONS, di formulare condizioni economiche trasparenti, che evidenzino tutte le voci che compongono l'effettivo costo dei servizi di comunicazione elettronica, assumono particolare rilevanza le prescrizioni dettate dall'articolo 4 di tale delibera. La norma in parola fissa, infatti, specifici obblighi di trasparenza e pubblicazione delle informazioni relative alle offerte tariffarie che ciascun operatore è tenuto a rendere in un'apposita sezione del proprio sito *web* specificamente denominata "*trasparenza tariffaria*", raggiungibile dalla *home page*. In particolare, la norma prescrive che tali informazioni comprendano, "*almeno*": (a) le condizioni contrattuali applicabili; (b) uno schema grafico in forma tabellare che mostri in dettaglio tutte le condizioni economiche dell'offerta; (c) l'indicazione degli eventuali costi di attivazione e disattivazione/recesso corredati dalla sintetica descrizione delle relative modalità di calcolo e di tutti gli elementi che li compongono, nonché (d) il richiamo espresso, attraverso collegamento ipertestuale, alla pagina contenente le ulteriori informazioni di cui all'allegato 5 del *Codice*.

Al fine di agevolare anche la schematizzazione delle condizioni economiche ritenute più rilevanti rispetto alle eventuali scelte degli utenti, si prevede che lo schema grafico prescritto segua il modello allegato alla delibera stessa (art. 4, comma 2), corrispondente al prospetto informativo destinato all'alimentazione del motore di calcolo per la comparazione dei prezzi dei servizi di telefonia e accesso a *internet* (artt. 5 e 7 della delibera).

Aggiornando e arricchendo gli oneri informativi già prescritti dalla previgente disciplina regolamentare, dunque, l'art. 4, comma 1, della delibera in discorso elenca le informazioni minime che gli operatori devono rendere disponibili, in modo chiaro e sintetico, per ciascuna offerta vigente destinata alla propria clientela, assicurandone l'immediata accessibilità alla pagina trasparenza tariffaria. In particolare, costituisce una novità rispetto al quadro regolamentare preesistente, l'obbligo di prevedere, alla pagina "*trasparenza tariffaria*", una specifica informativa inerente ai costi di attivazione e di disattivazione/recesso (art. 4, comma 1, lett. c). Attesa la rilevanza che la conoscenza di tali costi riveste ai fini delle scelte degli utenti tra le diverse offerte sul mercato, la norma



Autorità per le Garanzie nelle Comunicazioni

richiede che essi, unitamente alla loro composizione e alle relative modalità di calcolo, trovino specifica ed immediata evidenza nella pagina dedicata alla trasparenza tariffaria, indipendentemente dal fatto che il loro ammontare sia reperibile anche nell'ambito dei prospetti tariffari. L'art. 4, comma 1, lett. c), infatti, introducendo un adempimento ulteriore e autonomo rispetto all'obbligo di pubblicazione dei prospetti - prescritto, invece, nella lettera b) del medesimo articolo - ha evidentemente inteso assicurare un'agevole reperibilità di tali informazioni all'interno della pagina trasparenza tariffaria (senza che sia necessario consultare di volta in volta i singoli schemi grafici) fornendo al contempo una informativa esaustiva, che includa anche l'indicazione della composizione di tali costi e delle relative modalità di calcolo.

In base al quadro normativo appena descritto, dunque, è agevole ritenere che l'omissione delle informazioni richieste dall'art. 4, comma 1, della delibera n. 252/16/CONS, con il grado di dettaglio e l'evidenza grafica ivi prescritti, non solo contravviene al dettato letterale della norma, ma ha l'effetto di frustrare la finalità dell'art. 71, comma 1, del *Codice*, di permettere agli utenti un accesso agevole a informazioni trasparenti, comparabili, adeguate e aggiornate in merito ai costi e alle condizioni di accesso e di uso dei servizi di comunicazione elettronica.

Alla luce di tale ricostruzione giuridica, è possibile esaminare le giustificazioni addotte dalla Società per escludere la propria responsabilità in merito alle omissioni informative riscontrate sulle pagine *web* dedicate alla trasparenza tariffaria delle offerte *consumer* e *business*.

Con riferimento alla prima condotta contestata, relativa alla mancanza nella *homepage* del sito *web* di Fastweb del collegamento ipertestuale denominato "*Trasparenza tariffaria*" contenente l'elenco delle offerte vigenti nonché le informazioni di cui all'art. 4, comma 1, della delibera n. 252/16/CONS, la Società si è giustificata affermando che il *link* esistente e rilevato dall'Agcom nell'ambito della verifica di ufficio del 5 aprile 2018 denominato "*Trasparenza, gestione contrattuale e privacy*", anche se non è stato chiamato "*Trasparenza tariffaria*", comunque contiene tutte le informazioni richieste dalla normativa contestata. Tale argomentazione difensiva non è accoglibile per varie motivazioni. In via preliminare, la grafica e le modalità esplicative utilizzate per l'inserimento delle informazioni richieste comunque non sono conformi alle prescrizioni previste dall'articolo 4, comma 1, della delibera 252/16/CONS. Invero la norma contestata è precisa nella descrizione degli oneri informativi indicati nel dispositivo, prescrivendo nel dettaglio che il *link* deve essere denominato "*Trasparenza tariffaria*" e che in esso devono essere riportate tutte le informazioni prescritte dal citato articolo nella grafica e con il contenuto e le prescrizioni indicate nell'articolo 4, comma 1, lettere a), b), c) e d). Di contro, dalle risultanze istruttorie è emerso che il *link* contenete le informazioni richieste non è stato denominato "*Trasparenza tariffaria*" e inoltre la grafica utilizzata è poco chiara. Infatti, in corso di verifica è stato riscontrato (come documentato con *screenshots* in atti istruttori pagine da 1 a 6) che Fastweb si è soffermata a descrivere le informazioni generali delle condizioni tecniche, giuridiche e amministrative dei servizi offerti descrivendo il contributo di attivazione, la velocità di



Autorità per le Garanzie nelle Comunicazioni

connessione, le chiamate verso le numerazioni non geografiche e il costo di disattivazione e dismissione del servizio e, infine, le caratteristiche generali delle offerte fonia e internet da rete fissa e mobile. Per l'adempimento delle disposizioni previste dalla normativa contestata ha proceduto, sia per i consumatori che per le aziende titolari di partita IVA, nell'ambito delle due versioni della pagina "*trasparenza gestione contrattuale e privacy*", all'introduzione di una area denominata "*trasparenza tariffaria – delibera 252/167CONS*" situata nella seconda metà della pagina (pagine 6 e 7 dello *screenhots* della verifica) con l'inserimento di poche righe di descrizione, introducendo in tale spazio anche i *link* dell'elenco delle offerte vigenti sottoscrivibili e non sottoscrivibili contenenti le schede tabellari.

Anche le argomentazioni difensive proposte da Fastweb sull'altra condotta contestata con riferimento alla mancanza di informazioni in merito ai costi di attivazione, disattivazione/recesso, le quali difetterebbero della necessaria completezza, perché non sono corredate da una sintetica descrizione delle modalità di calcolo di detti costi e di tutti gli elementi che li compongono, non sono accoglibili. In via preliminare la Società si è giustificata sulla mancanza delle informazioni di dettaglio relativi ai predetti costi evidenziando che essi, usualmente, non sono previsti per molte offerte (a esempio per le offerte di rete fissa dedicate alla clientela residenziale Fastweb *only*). L'affermazione non coglie il punto perché è evidente che se per una tale offerta non è previsto alcun costo di attivazione, disattivazione/recesso è ovvio che non deve essere indicato all'interno della pagina *web* di riferimento. La Società deve realizzare un comportamento conforme al disposto dell'articolo 4, comma 1, lettera c) della delibera n. 252/16/CONS con riferimento ai costi di attivazione/disattivazione e recesso esistenti e cioè per il costo di attivazione di euro 93,60 delle le offerte bundle "SKY&Fastweb" e per il costo di euro 56 IVA inclusa (euro 45,90 IVA esclusa per i clienti Partita IVA) applicato dall'operatore per ogni ipotesi di dismissione del servizio di rete fissa.

In particolare, con riferimento al costo di attivazione di euro 93,60 per l'offerta su rete fissa "Sky&Fastweb", è stato genericamente indicato che tale importo è dovuto "*per la gestione amministrativa e realizzazione tecnica dell'attivazione del servizio richiesto*", ma non c'è stata una "*sintetica descrizione delle modalità di calcolo degli stessi*", come è prescritto dal citato articolo 4, comma 1, lettera c). La Società si è giustificata per tale omissione adducendo che il costo di disattivazione è riferito alla spesa per un servizio offerto da Sky, e, dunque, Fastweb non può avere conoscenza di costi che compongono il costo di attivazione di un servizio di altro operatore. Pur se si volesse accogliere tale asserzione resta comunque acclarato che Fastweb avrebbe dovuto pubblicare, nell'ambito del costo di attivazione di euro 93,60, "*le modalità di calcolo*" degli elementi che compongono il costo di attivazione del servizio Fastweb, di cui sicuramente ha conoscenza, così come ha proceduto a esporre le "*modalità di calcolo degli elementi che compongono*" relative al costo di attivazione offerte per rete mobile. Difatti la Società ha pubblicato sul *web* una sintetica descrizione delle modalità di calcolo dei costi di attivazione delle offerte di rete mobile come si evince negli esempi inseriti nell'impegno. A esempio, con riferimento all'offerta mobile



Autorità per le Garanzie nelle Comunicazioni

“*mobile Entry*” la Società ha inserito le componenti del costo di attivazione con indicazione sintetica dei costi degli elementi che lo compongono e cioè: costo per contributo SIM: euro 5,00; costo prima ricarica obbligatoria: euro 1,95; costo di spedizione della SIM (eventuale): euro 5,00.

Medesime argomentazioni possono svolgersi con riferimento alla descrizione dei costi di disattivazione/recesso per la dismissione del servizio. Fastweb per tale voce ha previsto un costo totale di euro 56,00 senza indicare i costi (modalità di calcolo) degli elementi che lo compongono. Di più, Fastweb è riuscita a pubblicare in maniera dettagliata il costo di disattivazione del servizio Sky, indicato per un importo di euro 11,53, specificando, con l’apertura dell’indicatore a tendina, l’ulteriore descrizione del costo in caso di recesso anticipato nei primi 24 mesi che “*Sky potrà addebitare un importo pari agli sconti forniti per ogni pacchetto*”, mentre non è riuscita a pubblicare il dettaglio del costo di disattivazione del servizio di comunicazione elettronica fornito dalla stessa Fastweb.

Infine, in relazione al mancato inserimento dei dettagli di quest’ultimo costo, la Società si è giustificata asserendo che l’importo non è più differenziato, come in passato, a seconda del tipo di tecnologia scelta dal cliente, del tipo di disattivazione richiesta (cessazione o migrazione) o del titolo di possesso del *modem*, ma è sempre pari a euro 56,00. Pertanto, l’operatore ha ritenuto non più necessario descrivere le modalità di calcolo degli elementi che lo compongono, in quanto uguali per tutti. Tale argomentazione risulta inconsistente perché il prezzo indicato, come descritto dalla stessa Fastweb, include i costi relativi alla gestione amministrativa e alla realizzazione tecnica per l’attivazione del servizio, due voci che comunque sono state individuate genericamente dall’operatore, senza indicazione del calcolo della spesa relativa a ogni elemento.

Infine Fastweb, con riferimento alla violazione contestata per aver omesso l’inserimento delle informazioni prescritte dall’art. 4, comma 1, della delibera n. 252/16/CONS relative alle offerte da rete fissa dedicate alle piccole e medie imprese (PMI), si è giustificata affermando che i contratti destinati a tale tipologia di clienti non sono qualificabili come contratti per adesione e, dunque, ai sensi del disposto dell’articolo 2, comma 2, della delibera n. 252/16/CONS sarebbero preclusi dagli oneri informativi di trasparenza tariffaria previsti dall’articolo 4, comma 1, della medesima delibera.

Tale argomentazione è priva di fondamento. Anche se il contenuto del contratto può essere composto da un *bouquet* di servizi scelti dal cliente con l’aiuto di un operatore telefonico al fine di concludere un contratto aderente alle sue esigenze, le caratteristiche tecniche ed economiche dei servizi sono predisposte unilateralmente dall’impresa e, dunque, anche tale contratto rientra nella categoria dei contratti per adesione ai sensi degli articoli 1341 e 1342 del Codice Civile. Dall’analisi delle pagine *web* della sezione commerciale della *homepage* di Fastweb, con riferimento alle offerte dedicate ai clienti PMI, si evince che il contenuto tecnico e il costo dei vari servizi offerti è predisposto unilateralmente da Fastweb.

A conclusione dell’istruttoria, dunque, si ritiene che la Società non abbia addotto giustificazioni idonee a escludere la propria responsabilità relativamente a tutti i profili della condotta contestata.



Autorità per le Garanzie nelle Comunicazioni

Occorre tener conto, unicamente ai fini della quantificazione della sanzione, che la Società, in seguito all'avvio del procedimento sanzionatorio, ha adottato misure volte a migliorare la trasparenza e ad agevolare la consultazione delle pagine web della trasparenza tariffaria relative alle offerte di telefonia mobile e fissa dedicate alle aziende titolari di partite IVA e alle offerte di rete fissa e mobile dedicata ai clienti privati inserite nel sito aziendale della Società, come sopra sinteticamente riportato nell'ambito della descrizione delle argomentazioni difensive, eliminando i residui profili di non conformità rispetto ai contenuti prescritti dall'art. 4, comma 1, della delibera n. 252/16/CONS, mentre ha omesso l'inserimento di misure volte all'eliminazione della condotta contestata con riferimento all'inserimento degli oneri informativi prescritti in relazione alle offerte dedicate alle piccole e medie aziende (PMI).

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

CONSIDERATO che, ai sensi dell'art. 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'art. 16, della legge n. 689/1981;

RITENUTO, quindi, di dover determinare la sanzione pecuniaria nella misura pari a una volta e mezza il minimo edittale, per un totale di euro 87.000,00 (ottantasettemila/00) e che, in tale commisurazione, rilevano altresì i seguenti criteri, di cui all'art. 11, della legge n. 689/1981:

A. Gravità della violazione

La Società, omettendo di fornire, nelle sezioni di trasparenza tariffaria del proprio sito *web* istituzionale dedicato a consumatori e utenti *business*, tutte le informazioni prescritte dall'art. 4, comma 1, della delibera n. 252/16/CONS con il grado di dettaglio e l'evidenza grafica richieste dalla norma, non ha assicurato a consumatori e utenti la piena e completa conoscenza di informazioni contrattuali ed economiche rilevanti attinenti alle proprie offerte, penalizzando, altresì, la comparabilità con le offerte degli altri operatori a detrimento della concorrenzialità del mercato e della libertà di scelta degli utenti. Tuttavia, il difetto di trasparenza è stato sanato con gli interventi successivi alla contestazione. La violazione, pertanto, può essere considerata di media entità e di breve durata.

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



Autorità per le Garanzie nelle Comunicazioni

La Società, dopo l'avvio del procedimento sanzionatorio *de quo*, si è fattivamente adoperata per garantire la trasparenza e per semplificare e migliorare, anche sotto il profilo della grafica, la fruibilità delle informazioni economiche, contrattuali e tecniche delle offerte a disposizione degli utenti privati e PMI sulle sezioni del sito *web* della Società dedicati alla trasparenza tariffaria.

C. Personalità dell'agente

La Società è dotata di una organizzazione interna idonea a garantire una puntuale osservanza degli obblighi imposti agli operatori dalla delibera n. 252/16/CONS in attuazione dell'articolo 71, comma 1, del decreto legislativo 1° agosto 2003, n. 259;

D. Condizioni economiche dell'agente

In considerazione del fatturato netto realizzato dalla Società nell'esercizio di bilancio 2017, pari a 1.944 mln di euro, si ritiene congrua l'applicazione della sanzione come sopra determinata;

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 alla società Fastweb S.p.A., con sede legale in Via Caracciolo, 51 - 20155 Milano (MI), la violazione dell'art. 71, comma 1, del Codice, in combinato disposto con l'art. 4, comma 1, della delibera n. 252/16/CONS, condotta sanzionabile ai sensi dell'articolo 98, comma 16, del decreto legislativo 1° agosto 2003, n. 259;

ORDINA

alla predetta Società di pagare la sanzione amministrativa pecuniaria di euro 87.000,00 (ottantasettemila/00) per la violazione dell'art. 71, comma 1, del decreto legislativo 1° agosto 2003, n. 259, in combinato disposto con l'art. 4, comma 1, della delibera n. 252/16/CONS, ai sensi e per gli effetti dell'art. 98, comma 16, del decreto legislativo 1° agosto 2003, n. 259;

DIFFIDA



Autorità per le Garanzie nelle Comunicazioni

la predetta Società dall'intraprendere ogni attività e/o comportamento in violazione delle disposizioni richiamate;

INGIUNGE

alla citata Società 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 87.000,00 (ottantasettemila/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. 586/18/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 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. 586/18/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, 12 dicembre 2018

IL PRESIDENTE
Angelo Marcello Cardani

IL COMMISSARIO RELATORE
Francesco Posteraro

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