

**DELIBERA N. 56/25/CONS**

**APPROVAZIONE DELLA PROPOSTA DI IMPEGNI PRESENTATA DALLA  
SOCIETÀ FASTWEB S.P.A., AI SENSI DELL'ART. 14-BIS DEL DECRETO  
LEGGE 4 LUGLIO 2006, N. 223, IN RELAZIONE AL PROCEDIMENTO  
SANZIONATORIO AVVIATO CON ATTO DI CONTESTAZIONE N. 3/24/DTC**

**L'AUTORITÀ**

NELLA riunione di Consiglio del 6 marzo 2025;

VISTA la legge 14 novembre 1995, n. 481, recante “*Norme per la concorrenza e la regolazione dei servizi di pubblica utilità. Istituzione delle Autorità di regolazione dei servizi di pubblica utilità*”;

VISTA la legge 31 luglio 1997, n. 249, recante “*Istituzione dell’Autorità per le garanzie nelle comunicazioni e norme sui sistemi delle telecomunicazioni e radiotelevisivo*”, (di seguito l’Autorità);

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

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

VISTO il decreto legislativo 1° agosto 2003, n. 259, recante “*Codice delle comunicazioni elettroniche*”, come modificato, da ultimo, dalla legge 16 dicembre 2024, n. 193, recante “*Legge annuale per il mercato e la concorrenza 2023*”;

VISTO l’art. 14-bis, comma 1, del decreto-legge 4 luglio 2006, n. 223, convertito in legge 4 agosto 2006, n. 248, recante “*Integrazione dei poteri dell’Autorità per le garanzie nelle comunicazioni*”;

VISTO il decreto-legge 3 ottobre 2006, n. 262, recante “*Disposizioni urgenti in materia tributaria e finanziaria*” convertito con modifiche nella legge 24 novembre 2006, n. 286;

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 dell’Autorità n. 401/10/CONS, del 22 luglio 2010, recante “*Disciplina dei tempi dei procedimenti*”, come modificata, da ultimo, dalla delibera n. 118/14/CONS;

VISTA la delibera n. 410/14/CONS, del 29 luglio 2014, e, in particolare, l’Allegato A, recante “*Testo del Regolamento di procedura in materia di sanzioni amministrative e impegni*” (di seguito “Regolamento”), come modificato, da ultimo, dalla delibera n. 286/23/CONS, dell’8 novembre 2023 e l’allegato 1 in calce al Regolamento stesso

recante “*Rateizzazioni delle sanzioni amministrative pecuniarie – Istruzioni per gli Operatori*”;

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. 515/24/CONS;

VISTO l’atto di contestazione del Direttore della Direzione tutela dei consumatori n. 3/24/DTC, del 5 maggio 2024, notificato in data 6 maggio 2024 alla società Fastweb S.p.A., per non aver garantito agli utenti la facoltà di avvalersi di un proprio terminale ai fini della fruizione, con le medesime prestazioni garantite in caso di utilizzo del *modem* fornito dall’operatore medesimo, del servizio di accesso a *Internet* previsto dalle offerte pubblicizzate sul sito aziendale;

VISTA la nota acquisita in data 5 giugno 2024, con cui la società Fastweb S.p.A. ha trasmesso la propria memoria difensiva contenente anche una proposta preliminare di impegni ai sensi dell’art.13 del *Regolamento*, e ha chiesto di essere sentita in audizione, tenutasi in data 21 giugno 2024;

VISTA la nota acquisita in data 25 giugno 2024 con cui la società Fastweb S.p.A. ha trasmesso la versione definitiva della proposta di impegni;

RITENUTO di sentire la società Fastweb S.p.A. in una seconda audizione tenutasi in data 27 novembre 2024;

VISTA la nota acquisita in data 4 dicembre 2024 con cui la società Fastweb S.p.A. ha trasmesso la proposta consolidata di impegni;

VISTA la decisione del Consiglio, resa all’esito della riunione del 18 dicembre 2024, con cui la proposta di impegni presentata dalla società Fastweb S.p.A. è stata ritenuta ammissibile ai sensi dell’art. 14, comma 3, del *Regolamento*;

VISTA la determina direttoriale n. 28/24/DTC, del 27 dicembre 2024, con cui la proposta di impegni è stata pubblicata, in data 30 dicembre 2024, sul sito dell’Autorità [www.agcom.it](http://www.agcom.it) ai fini della prevista consultazione pubblica;

VISTI gli esiti della consultazione pubblica conclusasi in data 29 gennaio 2025;

VISTI gli atti del procedimento;

CONSIDERATO quanto segue:

## **1. Il fatto e la contestazione**

Con atto di contestazione n. 3/24/DTC, del 5 maggio 2024, notificato alla parte in data 6 maggio 2024, è stato avviato un procedimento sanzionatorio nei confronti della società Fastweb S.p.A. (di seguito la “Società” o “Fastweb”) per la violazione dell’art. 3, commi 1, 2 e 3, del Regolamento (UE) n. 2015/2120, in combinato disposto con l’art. 1, commi 2 e 3, della delibera n. 348/18/CONS, per non aver garantito agli utenti la facoltà di avvalersi di un proprio terminale ai fini della fruizione, con le medesime prestazioni

garantite in caso di utilizzo del *modem* fornito dall'operatore medesimo, del servizio di accesso a *Internet* previsto dalle offerte pubblicizzate sul sito aziendale.

## 2. Quadro normativo e regolamentare

L'art. 3, comma 1, del Regolamento (UE) n. 2015/2120 (di seguito anche "Regolamento") stabilisce che "[g]li utenti finali hanno il diritto di accedere a informazioni e contenuti e di diffonderli, nonché di utilizzare e fornire applicazioni e servizi, e **utilizzare apparecchiature terminali di loro scelta**, indipendentemente dalla sede dell'utente finale o del fornitore o dalla localizzazione, dall'origine o dalla destinazione delle informazioni, dei contenuti, delle applicazioni o del servizio, tramite il servizio di accesso a *Internet*".

Il successivo comma 2 stabilisce che "[g]li accordi tra i fornitori di servizi di accesso a *Internet* e gli utenti finali sulle condizioni e sulle caratteristiche commerciali e tecniche dei servizi di accesso a *Internet* quali prezzo, volumi di dati o velocità, e le pratiche commerciali adottate dai fornitori di servizi di accesso a *Internet* non limitano l'esercizio dei diritti degli utenti finali di cui al paragrafo 1".

Al comma 3, è previsto che "[i] fornitori di servizi di accesso a *Internet*, nel fornire tali servizi, trattano tutto il traffico allo stesso modo, senza discriminazioni, restrizioni o interferenze, e a prescindere dalla fonte e dalla destinazione, dai contenuti cui si è avuto accesso o che sono stati diffusi, dalle applicazioni o dai servizi utilizzati o forniti, o dalle apparecchiature terminali utilizzate".

L'Autorità, con la delibera n. 348/18/CONS, recante "Misure attuative per la corretta applicazione dell'articolo 3, commi 1, 2, 3, del regolamento (UE) n. 2015/2120 che stabilisce misure riguardanti l'accesso a un'*Internet* aperta, con specifico riferimento alla **libertà di scelta delle apparecchiature terminali**", ha disciplinato modalità e condizioni di fornitura delle apparecchiature terminali per l'accesso a una rete pubblica di comunicazione elettronica e di accesso a *Internet* al fine di garantire agli utenti finali il diritto di scegliere liberamente il proprio terminale.

In particolare, all'art.1, comma 2, viene ribadito che "[g]li utenti finali hanno il **diritto di utilizzare apparecchiature terminali di accesso ad *Internet* di loro scelta**. Gli accordi tra i fornitori di servizi di accesso a *Internet* e gli utenti finali sulle condizioni e sulle caratteristiche commerciali e tecniche dei servizi di accesso a *Internet* quali prezzo, volumi di dati o velocità, e le pratiche commerciali adottate dai fornitori di servizi di accesso a *Internet*, non limitano l'esercizio dei diritti degli utenti finali di utilizzare apparecchiature terminali di loro scelta."

Il comma 3 del medesimo articolo stabilisce che "[g]li operatori di reti pubbliche di comunicazioni e i fornitori di servizi di comunicazione accessibili al pubblico non possono rifiutare di collegare apparecchiature terminali alla rete se **l'apparecchiatura terminale scelta dall'utente soddisfa i requisiti di base previsti dalla normativa europea e nazionale**, né imporre all'utente finale oneri aggiuntivi o ritardi ingiustificati, **ovvero**

**inibire l'utilizzo o discriminare la qualità dei singoli servizi inclusi nell'offerta, in caso di collegamento ad un'apparecchiatura terminale di propria scelta**".

L'ambito di applicazione della delibera viene indicato nell'art. 2 dove, al comma 1, si stabilisce che “[n]ell'ambito del presente provvedimento ricadono tutte le apparecchiature terminali allacciate direttamente o indirettamente all'interfaccia di una rete pubblica di comunicazione per trasmettere, trattare o ricevere informazioni; in entrambi i casi di allacciamento, diretto o indiretto, esso può essere realizzato via cavo, fibra ottica o via elettromagnetica.”

Inoltre, al comma 2, viene ulteriormente specificato che “[n]ell'ambito delle apparecchiature terminali di cui al presente provvedimento ricadono tutti gli apparati per l'accesso ad Internet installati presso la sede dell'utente che siano alimentati elettricamente”.

Al riguardo, l'Autorità, in merito alle apparecchiature ONT, in seguito a richieste di chiarimenti pervenute dagli operatori, con la Comunicazione del 2 luglio 2019<sup>1</sup>, ha risposto al quesito “In caso di servizio fornito con tecnologia FTTH (Fiber To The Home), l'operatore può imporre l'utilizzo di una specifica ONT (Optical Network Termination)?”, stabilendo che:

*“Considerate le condizioni di scenario tecnologico e di mercato attuale, per le offerte in tecnologia FTTH, è ammessa la restrizione in materia di scelta dell'ONT a condizione che la stessa non sia integrata con il router. Nel caso in cui l'offerta preveda una ONT integrata con il router, deve essere sempre possibile per l'utente richiedere la fornitura e l'installazione di una ONT esterna. In tal caso, la volontà dell'utente di avere una ONT esterna (funzionale alla libera scelta del terminale) dev'essere accertata esplicitamente già in sede di conclusione del contratto. Inoltre, qualora l'utente nel corso dell'esecuzione del contratto decida successivamente di volere usare un proprio apparato, i tempi di installazione dell'ONT esterna dovranno essere tempestivi (segnatamente, entro 5 giorni lavorativi). L'Autorità vigilerà sullo sviluppo tecnologico dell'offerta di servizi di accesso ad Internet tramite tecnologia FTTH e sulle condizioni economiche di fornitura di tali servizi, nonché sulle prescrizioni sopra riportate”.*

### **3. La proposta di impegni presentata da Fastweb**

A valle della contestazione Fastweb, avvalendosi della facoltà di cui all'art. 13 del Regolamento, ha presentato, nei termini regolamentari, una proposta preliminare di impegni, cui è seguita la proposta definitiva in data 4 dicembre 2024 dopo essere stata ascoltata in audizione in data 21 giugno e 27 novembre 2024.

In relazione al contenuto della proposta di impegni si rinvia alla determina direttoriale n. 28/24/DTC, del 27 dicembre 2024, pubblicata in data 30 dicembre 2024 sul sito web dell'Autorità per eventuali osservazioni dei soggetti interessati.

---

<sup>1</sup> <https://www.agcom.it/visualizza-documento/241f58ec-8412-474d-8165-55351f111668>

#### **4. Le valutazioni preliminari dell’Autorità sulla proposta di impegni presentata da Fastweb**

Si osserva, in via preliminare, che attraverso l’esercizio del potere sanzionatorio l’Autorità garantisce la punibilità delle condotte poste in essere dalle imprese in violazione delle disposizioni normative e/o regolamentari in materia di comunicazioni elettroniche (nel caso di specie è stata accertata la violazione di norme poste a tutela degli utenti, parti contrattualmente deboli rispetto al professionista che fornisce il servizio).

In questo quadro, deve essere valutata la possibilità, riconosciuta dall’art. 13 del *Regolamento*, in applicazione di quanto disposto dall’art. 14-*bis* del decreto-legge 4 luglio 2006, n. 223, convertito in legge n. 248/2006, concessa alle imprese, alle quali sia stata contestata una violazione in materia di fornitura di reti e servizi di comunicazione elettronica, di presentare una proposta di impegni nell’ambito di un procedimento sanzionatorio.

In tale prospettiva, l’art. 14 del *Regolamento* condiziona l’ammissibilità degli impegni al ricorrere di determinate circostanze, imponendo che essi non debbano essere generici, carenti di serietà o presentati per finalità dilatorie o di carente contenuto, mentre l’art. 17, comma 1, ne prevede l’approvazione “*se la proposta sia idonea a soddisfare gli obiettivi previsti dalla legge e a migliorare le condizioni della concorrenza nel settore di cui trattasi rimuovendo le conseguenze anticompetitive e antiregolatorie dell’illecito attraverso idonee e stabili misure*”. In tal caso, in base al comma 6 dell’art. 17, l’organo collegiale “*ne ordina l’esecuzione rendendoli obbligatori per l’operatore proponente e delibera la sospensione del procedimento sanzionatorio fino alla verifica dell’effettiva attuazione degli impegni*”.

Nella fattispecie in esame, gli impegni sono stati presentati nell’ambito di un procedimento sanzionatorio avviato per la mancata facoltà riconosciuta agli utenti di avvalersi di un proprio terminale ai fini della fruizione, con le medesime prestazioni garantite in caso di utilizzo del modem fornito da Fastweb, del servizio di accesso a Internet previsto dalle offerte pubblicizzate sul sito aziendale.

Nella riunione del 18 dicembre 2024, il Consiglio dell’Autorità ha valutato la proposta di impegni presentata da Fastweb e ne ha deliberato l’ammissibilità e la pubblicazione ai fini della consultazione pubblica, atteso che le misure risultavano idonee a soddisfare i requisiti indicati dagli artt. 13 e 14, dell’Allegato A, alla delibera n. 286/23/CONS, 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»*”.

##### *Sull’ammissibilità*

Come noto, ai fini dell’ammissibilità degli impegni, va preliminarmente valutata la sussistenza dei requisiti di cui all’art. 13, commi 1 e 5, del predetto *Regolamento*, che comportano che l’operatore possa presentare una proposta di impegni purché abbia

**cessato la condotta** oggetto di contestazione e abbia previsto la costituzione di una funzione di vigilanza in capo a una struttura indipendente.

Come detto, la condotta contestata riguarda la mancata facoltà riconosciuta agli utenti di avvalersi di un proprio terminale ai fini della fruizione, con le medesime prestazioni garantite in caso di utilizzo del *modem* fornito da Fastweb, del servizio di accesso a *Internet* previsto dalle offerte pubblicizzate sul sito aziendale.

La Società, nella proposta preliminare di impegni, aveva già dato atto della previa cessazione della condotta, atteso che, dal 1° maggio 2024, installa, per tutti i propri i clienti con offerte fino a 2,5 Giga, ONT che consentono anche agli utenti che utilizzano *modem* proprio di raggiungere la velocità massima possibile.

Sotto diverso profilo, sempre ai fini dell'ammissibilità, risulta soddisfatto il requisito richiesto dal comma 5 dell'art. 13 del *Regolamento*, posto che la Società ha previsto la costituzione di un'apposita Unità di monitoraggio deputata alla verifica della corretta attuazione degli impegni proposti.

*Sulla valenza degli impegni in ottica di maggior tutela degli utenti e pro-competitiva*

Le misure prospettate appaiono utili a migliorare le condizioni della concorrenza nel settore, rimuovendo le conseguenze anticompetitive dell'illecito attraverso idonee e stabili misure, le quali vanno a migliorare le attuali previsioni regolamentari e, per l'effetto, comportano anche tangibili e sostanziali benefici per l'utenza finale.

## **5. La consultazione pubblica**

Nella riunione del 18 dicembre 2024, il Consiglio dell'Autorità ha valutato la proposta di impegni presentata da Fastweb e ne ha deliberato l'ammissibilità e la pubblicazione ai fini della consultazione pubblica.

Pertanto, con determina direttoriale n. 28/24/DTC, del 27 dicembre 2024, la proposta di impegni è stata pubblicata in data 30 dicembre 2024 sul sito *web* dell'Autorità per eventuali osservazioni dei soggetti interessati.

La consultazione si è conclusa in data 29 gennaio 2025 e il soggetto che ha presentato, nei termini regolamentari di cui all'art. 16, comma 1, del *Regolamento*, le proprie osservazioni è stata Free Modem Alliance (di seguito anche "FMA") cui è seguita la nota di replica di Fastweb acquisita in data 19 febbraio 2025.

Si riportano, sinteticamente, le osservazioni di FMA e le repliche di Fastweb.

In via preliminare, la FMA ha preso atto con soddisfazione delle attività di vigilanza svolte dalla Direzione tutela dei consumatori al fine di assicurare, nei limiti dell'attuale regolamentazione, l'effettività del diritto di libera scelta delle apparecchiature terminali, e ha espresso una valutazione nel complesso positiva degli impegni assunti da Fastweb.

La FMA ha poi osservato come il documento di impegni utilizzi univocamente il termine “*modem*” anche per riferirsi ad apparecchiature terminali che, più correttamente, dovrebbero essere identificate come “*router*”.

FMA, infatti, ha evidenziato che nel linguaggio comune non è invero infrequente che i due termini siano oggi impropriamente utilizzati come sinonimi, anche quale verosimile conseguenza del processo di integrazione – già sviluppatosi durante la precedente fase di diffusione in Italia dei collegamenti FTTC – delle funzioni di *modem* e *router* in un unico apparato. Tuttavia, alla luce della massiva diffusione dei servizi FTTH GPON, della deroga alla libera scelta degli apparati ONT, come prevista dalla Comunicazione AGCOM del 2 luglio 2019<sup>1</sup>, e della perdurante rilevanza delle terminazioni con ONT e *router* non integrati (in parte anche in conseguenza di tale deroga), l’esigenza di distinguere precisamente i due apparati risulterebbe essenziale, anche a fini di corretta informazione all’utenza.

Sulla scorta delle vigenti Linee Guida del BEREC<sup>2</sup>, a parere di FMA, risulta infatti scorretto definire l’apparecchiatura terminale, con funzioni di *routing* e/o WLAN, posta a valle dell’ONT, come “*modem*”. Anzi, a dover essere identificato come “*modem*” nelle connessioni FTTH GPON sarebbe semmai l’ONT (apparato che rientra in particolare nella sottocategoria dei *fibres modem*).

Secondo FMA, la necessità di un corretto utilizzo dei due termini, già sollevata da altri partecipanti al recente Tavolo Tecnico<sup>3</sup> previsto dalla delibera n. 11/23/CIR, non si esaurisce in una questione stilistica o di mera forma. Al contrario, la distinzione tra *modem* e *router* costituisce un presupposto strutturale nell’identificazione del punto terminale di rete ai sensi delle citate Linee guida BEREC, e l’uso di una corretta terminologia al riguardo è necessario ad assicurare chiarezza informativa all’utente finale, così che questi possa effettivamente esercitare il proprio diritto di libera scelta in conformità, ma anche nei limiti, dell’attuale regolamentazione.

FMA ha evidenziato, pertanto, l’opportunità, nell’ambito degli impegni del presente procedimento e in generale nell’attività dell’Autorità, di assicurare un utilizzo dei termini “*modem*” e “*router*” coerente con la terminologia BEREC, nonché di valutare l’opportunità che anche i fornitori di servizi di accesso ad Internet vi si conformino nell’ambito dell’attività comunicativa verso gli utenti finali, nei limiti in cui un utilizzo improprio può ridurre la trasparenza e organicità delle informazioni rese.

Nel merito delle singole misure, Iliad ha dichiarato quanto segue.

***Impegno n. 1: Upgrade gratuito alla banda a 2,5 Gbps e conseguente sostituzione gratuita dell’ONT fornito da Fastweb con i nuovi modelli disponibili per la customer base attestata su tecnologia FTTH che già utilizza un modem proprio e che ha aderito ad una offerta Fastweb con velocità massima fino ad 1 Gigabit/s.***

La FMA ha concordato con la natura *pro-cliente* dell’impegno e con il suo effetto *pro-competitivo*. Ha raccomandato, in ogni caso, l’invio di una comunicazione dettagliata ai clienti sulle modalità di intervento e sui benefici specifici della sostituzione.

***Impegno n. 2: Integrazioni alle pagine del sito web Fastweb in merito alle informazioni relative all'utilizzo dell'ONT fornito da Fastweb.***

La FMA ha accolto con favore l'impegno di Fastweb. Tuttavia, sottolinea che il riferimento al “*modem alternativo*” risulta improprio per connessioni FTTH GPON, dove la scelta è in realtà limitata al *router*. Ha evidenziato, pertanto, la necessità di distinguere correttamente nel testo *modem* e *router*. Laddove vi sia la necessità di fare riferimento contemporaneamente ai due apparati, o ad apparati integrati, ha suggerito l'utilizzo dei termini “*modem-router*” o “*CPE*”. Ha raccomandato, comunque, l'aggiunta sul sito Fastweb di una nota/FAQ definitoria, che sinteticamente spieghi all'utente la differenza tra *router*, *modem* (o *fibra modem/ONT*).

Ha evidenziato, inoltre, l'esigenza di maggiori informazioni all'utente su come esercitare il proprio diritto di libera scelta delle apparecchiature terminali. Ciò in particolare per i collegamenti FTTH GPON, rispetto ai quali il passaggio testuale rilevante<sup>1</sup> non specifica né modalità (e canali) della richiesta, né – per richieste inviate a contratto già attivo – la natura gratuita o onerosa della fornitura dell'ONT. Anche il riferimento alla delibera n. 34/20/CONS, per come operato, risulta dubbio, in quanto tale regolamentazione non prevede invero l'obbligo per l'utente di “*indicare al momento della sottoscrizione del contratto quale modem intendi utilizzare*”.

***Impegno n. 3: Riconoscimento di un rimborso una tantum nei confronti dei clienti con modem proprio attestati su tecnologia FTTH con velocità massima possibile fino a 2,5 Gbps nei confronti dei quali sia stata effettuata la sostituzione gratuita dell'ONT con i nuovi modelli disponibili.***

La FMA ha concordato con la natura *pro-cliente* dell'impegno e con il suo effetto *pro-competitivo*. Ha proposto di chiarire pubblicamente i criteri di calcolo del rimborso, per garantire trasparenza ed evitare discrezionalità nella sua applicazione.

***Impegno n. 4: Upgrade gratuito alla banda a 2,5 GB per la customer base attestata su banda a 1GB con modem Fastweb compatibile***

La FMA non ha espresso alcuna osservazione su tale impegno.

***Impegno n. 5: Introduzione di un algoritmo per calcolare e monitorare le probabilità di disservizi correlati al modem al fine di programmare interventi di sostituzione dell'apparato o sulla linea del cliente***

FMA ha raccomandato che i dati raccolti dall'algoritmo siano condivisi periodicamente con AGCOM e che l'analisi venga inclusa nella relazione annuale di qualità.

---

4. “A far data dal 14 dicembre 2020, in ottemperanza a quanto previsto dalla delibera Agcom 34/20/CONS, sarai tenuto a indicare al momento della sottoscrizione del contratto quale modem intendi utilizzare. Ti ricordiamo che il modem Fastweb sarà comunque incluso gratuitamente nell'offerta per consentirti la configurazione e il collaudo della linea, senza oneri a tuo carico.

Continuerà a essere garantita, ai sensi della delibera Agcom 348/18/CONS, la possibilità di sostituire il modem fornito da Fastweb con un modem alternativo di proprietà. In tal caso, l'ONT sarà fornito, gratuitamente, entro i 5 giorni lavorativi successivi alla richiesta.”

***Impegno n. 6: Introduzione nella relazione annuale di qualità dei servizi di telefonia vocale su rete fissa di un nuovo KPI relativo al tasso di reclamo per modem libero.***

La FMA ha apprezzato l'introduzione del KPI, ma ha raccomandato che esso sia accompagnato da un'analisi qualitativa, per garantire trasparenza e migliorare il monitoraggio degli impegni.

***Impegno n. 7: Unità di monitoraggio***

La FMA ha accolto con favore la misura, auspicando che contribuisca a garantire trasparenza e un'effettiva attuazione degli impegni. Ha evidenziato l'opportunità di includere nell'unità un rappresentante delle associazioni dei consumatori, al fine di incrementare l'imparzialità delle relative attività.

Con nota acquisita in data 19 febbraio 2025, Fastweb ha formulato le proprie repliche, rispetto alle osservazioni presentate dalla FMA, nei seguenti termini.

***Impegno n. 1***

Nell'ottica di rendere un'informativa chiara e completa agli utenti finali, Fastweb valuterà l'opportunità di integrare le comunicazioni già previste nell'ambito della campagna di *caring* in esame con l'invio di una ulteriore informativa *dettagliata sulle modalità di intervento e sui benefici specifici della sostituzione*.

La Società ha precisato che tale informativa potrà, se del caso, essere prevista solo per gli eventuali ulteriori clienti che dovessero aderire a offerte con velocità massima fino a 1 Gigabit/s con possibilità tecnica di *upgrade* di banda, dal momento che la campagna di *caring* nei confronti dei clienti in *customer base* in possesso dei requisiti richiesti è stata già interamente completata da Fastweb.

***Impegno n. 2***

In merito alle osservazioni generali sul corretto utilizzo dei termini *modem* e *router*, Fastweb ha rappresentato di aver utilizzato univocamente i due termini proprio al fine di semplificare la comunicazione verso l'utente finale in merito a tematiche tecnicamente complesse, evitando, ove possibile, l'uso di tecnicismi e di una terminologia lontana dal linguaggio comune e di difficile comprensione.

Ciononostante, nell'ottica di rendere un'informativa chiara e trasparente agli utenti finali - siano essi *prospect* o clienti già acquisiti in *customer base* - sono in corso di revisione le sezioni del sito *web* e dell'Area Personale dedicate al *modem* libero, al fine di assicurare un utilizzo dei due termini coerente e allo stesso tempo comprensibile per l'utente.

Quanto al suggerimento formulato da FMA al fine di fornire maggiori informazioni all'utente in merito alle modalità per esercitare il diritto di libera scelta delle apparecchiature terminali, Fastweb ritiene che il testo attuale della sezione del sito *web* e dell'Area Personale dedicata al *modem* libero, a esito anche delle integrazioni proposte da Fastweb con gli Impegni, sia già chiaro e completo, riportando tutte le informazioni a

tal fine utili all'utente. In particolare, quanto alle specifiche osservazioni formulate dalla FMA in merito alla mancata indicazione nel testo delle modalità e dei canali, nonché della natura gratuita o onerosa della fornitura dell'ONT, si fa presente che le modalità non sono state precisate proprio in ragione del fatto che la richiesta può essere inoltrata dal cliente tramite qualsiasi canale, mentre la gratuità e la possibilità di comunicare la scelta di utilizzare un *modem* libero anche successivamente alla stipula del contratto sono espressamente riportate nel testo attuale, di cui si riporta di seguito il relativo stralcio:

Nel caso in cui il cliente sia attestato su tecnologia Fibra Ottica GPON, oltre alle credenziali fornite dal Servizio Clienti, dopo l'attivazione della linea con modem Fastweb, verrà concordato un intervento di un tecnico Fastweb per la fornitura e configurazione dell'ONT esterno che, collegato all'apparato del cliente, consentirà di raggiungere la velocità di connessione fino a 2,5 Gigabit/s. L'ONT sarà fornito gratuitamente in fase di attivazione del servizio. La prestazione finale potrà variare in base alla configurazione hardware e alle specifiche tecniche del modem scelto dal cliente.

A far data dal 14 dicembre 2020, in ottemperanza a quanto previsto dalla delibera Agcom 34/20/CONS, sarai tenuto a indicare al momento della sottoscrizione del contratto quale modem intendi utilizzare. Ti ricordiamo che il modem Fastweb sarà comunque incluso gratuitamente nell'offerta per consentirti la configurazione e il collaudo della linea, senza oneri a tuo carico.

Continuerà a essere garantita, ai sensi della delibera Agcom 348/18/CONS, la possibilità di sostituire il modem fornito da Fastweb con un modem alternativo di proprietà. In tal caso, l'ONT sarà fornito, gratuitamente, entro i 5 giorni lavorativi successivi alla richiesta.

Ciò premesso, in ottica *pro* cliente, le informative in esame saranno integrate con la seguente ulteriore precisazione:

*“Per noi di Fastweb è sempre il cliente a decidere. Se vuoi utilizzare un modem di proprietà diverso da quello fornito da Fastweb, puoi farlo in qualsiasi momento”.*

### ***Impegno n. 3***

Fastweb ha ricordato che, come chiarito nel corso dell'istruttoria, nell'ambito delle interlocuzioni con l'Autorità in merito agli Impegni proposti, il rimborso in esame ha natura strutturale e, in ragione di ciò, si riserva la possibilità di variarne nel tempo il relativo importo rispetto agli attuali (*omissis*) € *una tantum* che sono stati previsti in favore di tutti i clienti in *customer base* - attestati su tecnologia NGN GPON che utilizzano un *modem* di libera scelta e hanno aderito a un'offerta di rete fissa con velocità massima possibile fino a 2,5 Gbts - nei confronti dei quali sia stata effettuata la sostituzione gratuita dell'ONT.

La Società ha precisato che tale rimborso *una tantum* - il cui attuale importo è stato quantificato prendendo quali parametri esemplificativi i criteri previsti dalla delibera n. 347/18/CONS per il calcolo degli indennizzi - potrà essere riconosciuto in futuro da Fastweb in favore di eventuali clienti, ulteriori rispetto alla CB già gestita, che dovessero soddisfare i requisiti di cui sopra richiesti dalla misura.

### ***Impegno n. 5***

Come illustrato nella descrizione dell'Impegno, Fastweb ha puntualizzato che i dati raccolti all'esito del monitoraggio e delle conseguenti analisi svolte utilizzando l'algoritmo in esame saranno misurati con il KPI di cui al successivo **Impegno n. 6** e inclusi nella relazione annuale di qualità. Di conseguenza, saranno condivisi periodicamente con l'Autorità, la quale potrà richiedere in qualsiasi momento eventuali chiarimenti e approfondimenti in merito ai dati forniti.

### ***Impegno n. 6***

Fastweb ha ribadito che, come chiarito in merito al precedente **Impegno n. 5**, i dati relativi al KPI in esame, in quanto inclusi nella relazione annuale di qualità, saranno

condivisi periodicamente con l’Autorità, la quale potrà richiedere in qualsiasi momento chiarimenti ed approfondimenti in merito ai dati forniti. La Società ha, altresì, osservato che, a differenza degli altri documenti previsti dalle delibere dell’Autorità sulla qualità dei servizi (i.e. resoconti e obiettivi), la relazione annuale, per sua natura, prevede che i dati e i KPI in essa riportati siano accompagnati da valutazioni e analisi in merito alle modalità di calcolo e rappresentazione degli stessi.

### ***Impegno n. 7***

In merito all’opportunità di includere nell’unità di monitoraggio un rappresentante delle associazioni dei consumatori, al fine di incrementare l’imparzialità delle relative attività, si ritiene che l’attuale formulazione dell’Impegno proposta da Fastweb soddisfi già appieno tale requisito, prevedendo la possibilità che il soggetto terzo possa essere individuato anche tra membri delle Associazioni di Consumatori

## **6. Le valutazioni conclusive in esito al *market test***

Si svolgono le valutazioni di merito collegate a ciascun impegno sulla base delle risultanze emerse anche a seguito del *market test*.

### ***Impegno n. 1***

La misura è destinata ai già clienti, nel numero di (*omissis*) unità, che utilizzano *modem* libero e sono attestati su offerte che prevedono velocità di navigazione fino a 1 Giga.

In questo caso, la Società si impegna<sup>1</sup> a sostituire gratuitamente l’ONT in uso alla clientela **con *modem proprio*** che ha aderito a una offerta a 1Gbps con la nuova ONT che consente di sostenere una velocità fino a 2,5 Gbps e a effettuare il conseguente *upgrade* della banda, producendo un oggettivo vantaggio per l’utenza finale, cui corrisponde, dal lato di Fastweb, un notevole impatto economico, derivante sia dai costi da sostenere per l’assistenza tecnica presso i clienti che dalla sostituzione dei dispositivi, oltre agli altri oneri dovuti all’adeguamento delle dimensioni delle risorse di rete.

Al riguardo, si ribadisce come gli impegni siano particolarmente apprezzabili, laddove introducono un *quid novi* rispetto alla normativa di settore e segnatamente a quanto disciplinato con la delibera n. 348/18/CONS.

Si evidenzia, infatti, che l’art. 3 della delibera n. 348/18/CONS, rubricato “*Misure a tutela della libera scelta dell’apparecchiatura terminale*” stabilisce che i fornitori debbano rilasciare gratuitamente l’iniziale ONT necessaria alla corretta configurazione del *modem* di libera scelta (nel caso di specie a 1Gbps), mentre, con l’impegno in esame, si assiste a un *upgrade* dell’offerta a cui l’utente ha aderito, con sostituzione gratuita dell’ONT, di cui è già in possesso, al fine di consentire di migliorare notevolmente la qualità del servizio *Internet*.

---

<sup>1</sup> Upgrade gratuito alla banda a 2,5 Gbps e conseguente sostituzione gratuita dell’ONT fornito da Fastweb con i nuovi modelli disponibili per la customer base attestata su tecnologia FTTH che già utilizza un modem proprio e che ha aderito ad una offerta Fastweb con velocità massima fino ad 1 Gigabit/s

In altri termini, si ritiene di confermare che tali misure producono oggettivi miglioramenti nei confronti dell'utenza finale, la quale potrà sempre beneficiare - anche sulla base di specifici *upgrade* come previsto dall'impegno 4 che consente il passaggio da 1 Giga a 2,5 Giga - delle migliori *performance* disponibili in termini di velocità di navigazione.

FMA, nel concordare con la natura *pro-cliente* dell'impegno e con il suo effetto *pro-competitivo*, ha raccomandato in ogni caso l'invio di una comunicazione dettagliata ai clienti sulle modalità di intervento e sui benefici specifici della sostituzione.

Sul punto, Fastweb ha già dichiarato la propria disponibilità a integrare le comunicazioni già previste nell'ambito della campagna di *caring* in esame, peraltro già completata per gli utenti in *customer base*, a favore degli eventuali ulteriori clienti che dovessero aderire a offerte con velocità massima fino a 1 Gigabit/s con possibilità tecnica di *upgrade* di banda.

### ***Impegno n. 2***

Rispetto alle osservazioni formulate da FMA, in ordine all'imprecisione terminologica per "modem" ovvero "router", si reputano condivisibili le argomentazioni di Fastweb riconducibili all'intento di rendere il più possibile comprensibili all'utenza finale le informazioni di carattere squisitamente tecnico.

In ogni caso, Fastweb ha spontaneamente dichiarato di aver avviato una revisione delle sezioni del sito *web* e dell'Area Personale dedicate al *modem* libero, al fine di assicurare un utilizzo dei due termini coerente e allo stesso tempo comprensibile per l'utente.

Riguardo al suggerimento di FMA di chiarire meglio le modalità per esercitare il diritto di libera scelta delle apparecchiature terminali, si ritiene che l'integrazione proposta da Fastweb, "*Per noi di Fastweb è sempre il cliente a decidere. Se vuoi utilizzare un modem di proprietà diverso da quello fornito da Fastweb, puoi farlo in qualsiasi momento*", soddisfi l'esigenza rappresentata da FMA e sia adeguata a far comprendere che tale diritto è esercitabile in qualsiasi momento.

In conclusione, si conferma che l'impegno, relativo all'integrazione delle pagine informative presenti sul sito aziendale e nell'Area personale del cliente, si traduce in un'ulteriore componente informativa che va ad aggiungersi a quanto attualmente previsto a livello regolamentate.

Al riguardo, infatti, si osserva che l'art. 3 della delibera n. 348/18/CONS, rubricato "*Misure a tutela della libera scelta dell'apparecchiatura terminale*" stabilisce unicamente, al comma 1, che "*I fornitori di apparecchiature terminali all'utente finale assicurano anche attraverso i canali di distribuzione, il proprio sito web o le piattaforme di vendita online, la diffusione di informazioni utili per il riconoscimento del prodotto, l'accesso e la configurazione*".

La misura in esame, invece, appare fornire dettagliate informazioni in merito ad aspetti rilevanti circa l'utilizzo del *modem libero*, e non solo la sua configurazione, e, in

tal modo, può agevolare le scelte contrattuali degli utenti anche rispetto ad analoghe offerte degli altri operatori presenti nel mercato di riferimento.

Trattasi, anche in questo caso, di un *quid novi* rispetto alla regolamentazione sulla trasparenza informativa atteso che sia la delibera n. 252/16/CONS che l'art. 98 - *quindecies* del *Codice* non stabiliscono vincoli specifici, ma lasciano alla discrezionalità dell'operatore la scelta della modalità di presentazione delle informazioni di carattere tecnico ed economico.

Anche tale impegno presenta un duplice beneficio in termini di maggior tutela dei consumatori e maggior competitività, in quanto anche gli altri operatori potrebbero emulare la positiva modalità di informazione.

### ***Impegno n. 3***

Si ricorda che l'**impegno n. 3** attiene più specificamente alla criticità rilevata dall'Autorità nell'atto di avvio del procedimento sanzionatorio *de quo*, ossia l'impossibilità, per i sottoscrittori di un'offerta a 2,5 GB, di raggiungere tale velocità in caso di utilizzo di un *modem* proprio.

La FMA ha concordato con la natura *pro-cliente* dell'impegno e con il suo effetto *pro-competitivo* e ha proposto di chiarire pubblicamente i criteri di calcolo del rimborso, per garantire trasparenza ed evitare discrezionalità nella sua applicazione.

A tal proposito, Fastweb ha rammentato che il rimborso in esame ha natura strutturale e, per tale motivo, si riserva la possibilità di variarne nel tempo, ove riconosciuto a clienti futuri che si trovassero nella medesima situazione contemplata dalla misura, il relativo importo rispetto agli attuali (*omissis*) € *una tantum*, importo indicativamente definito facendo riferimento alla delibera n. 347/18/CONS per il calcolo degli indennizzi.

Si reputa sufficiente il chiarimento fornito da Fastweb per quanto concerne il riferimento indicativo alla delibera n. 347/18/CONS, atteso che la fattispecie non è a oggi prevista (non trattasi, invero, di un malfunzionamento ma di una ottimizzazione delle prestazioni) e che riguarda decine di clienti, con necessità di definire un valore medio per evitare disparità di trattamento.

Circa la valenza dell'impegno, si conferma che è evidentemente *pro-cliente* e particolarmente apprezzabile poiché la Società introduce una sorta di indennizzo automatico per una casistica non contemplata dall'attuale regolamentazione dell'Autorità in tema di indennizzi di cui alla citata delibera n. 347/18/CONS e, inoltre, riconosce agli utenti tale ristoro economico a prescindere da un'apposita richiesta, ma direttamente con un accredito nella prima fattura utile.

### ***Impegni nn. 5 e 6***

Come già rappresentato in sede di descrizione degli impegni, si è già detto che l'**impegno n. 5** risulta innovativo laddove, sfruttando la "telemetria" degli apparati Fastweb, individua un algoritmo in grado di intercettare e risolvere eventuali criticità

riscontrate nel funzionamento degli apparati con lo scopo di scongiurare possibili disservizi per l'utenza finale e danni alla stessa rete dell'operatore.

In particolare, i dati raccolti attraverso il monitoraggio possono rivelarsi notevolmente utili a migliorare l'assistenza tecnica alla clientela impattata da malfunzionamenti e, allo stesso tempo, aver positivi risvolti anche nei confronti dei *vendor* rispetto alla rilevazione di anomalie su determinati modelli di *hardware* con conseguente possibilità di interventi mirati e tempestivi.

D'altra parte, appare significativa la possibilità, tramite l'introduzione di indicatori sulla posizione del cliente, di informare gli utenti di un imminente guasto sulla rete ancor prima che esso si verifichi, consentendo, quindi, di evitare sospensioni del collegamento a *Internet* "all'improvviso" con conseguenti picchi di contatti al servizio di assistenza clienti difficilmente gestibili in tempi rapidi.

Quanto all'**impegno n. 6**, concernente l'introduzione di un nuovo KPI relativo al tasso dei reclami per modem libero, si è già evidenziato che tale misura appare essere connotata da una duplice valenza positiva: da un lato, l'oggettiva novità di tale indicatore nell'attuale quadro regolamentare potrebbe avere risvolti sui comportamenti degli altri operatori presenti nel mercato di riferimento, stimolando comportamenti emulativi e maggiore concorrenzialità in termini di qualità delle prestazioni offerte all'utenza; dall'altro, la misurazione del nuovo parametro implica un efficientamento dei processi aziendali che si riverbera soprattutto, nel caso di specie, nella efficace e tempestiva gestione delle richieste di assistenza tecnica correlate all'utilizzo del *modem* libero, e, quindi, la ricezione di un significativo numero di reclami costituirebbe un indice negativo, soggetto a pubblicazione, delle *performance* della Società.

In tal senso, la rilevazione del KPI proposto da Fastweb, legato per la prima volta a una specifica fattispecie di disservizi connessi all'utilizzo del *modem* libero, può consentire all'Autorità di effettuare, mediante un costante monitoraggio dei risultati, mirati interventi di carattere regolamentare che possano fungere da riferimento per l'intero mercato. La valenza regolamentare del KPI proposto da Fastweb, naturalmente, sarà maggiore laddove anche gli altri operatori decideranno di adottare analogo KPI.

FMA ha chiesto che i dati raccolti dall'algorithmo siano condivisi periodicamente con AGCOM e che l'analisi venga inclusa nella relazione annuale di qualità, nonché che l'introduzione del KPI sia accompagnata da un'analisi qualitativa, per garantire trasparenza e migliorare il monitoraggio degli impegni.

Al riguardo, si reputa già esauriente quanto dedotto da Fastweb, atteso che le rilevazioni dell'algorithmo saranno condivise nell'ambito delle attività dell'Unità di monitoraggio e pubblicate nella prevista relazione annuale circa la qualità dei servizi.

Analogamente, la medesima Unità provvederà, mediante un costante monitoraggio dei risultati, a verificare la corretta attuazione dell'impegno n. 6 attinente all'introduzione del nuovo KPI.

### ***Impegno n. 7***

Per tale impegno, la FMA ha auspicato che tra i membri dell'Unità di monitoraggio sia previsto un rappresentante delle associazioni dei consumatori, al fine di incrementare l'imparzialità delle relative attività.

Rispetto a tale osservazione, si evidenzia che, nella formulazione dell'impegno, non vi sono preclusioni di sorta per il soggetto individuato di comune accordo tra l'Autorità e la Società che, di norma, deve possedere i necessari requisiti di professionalità e indipendenza per garantire la massima trasparenza delle attività di verifica degli impegni.

RITENUTO, in conclusione, che gli impegni presentati da Fastweb in data 4 dicembre 2024 risultano, a una valutazione complessiva, idonei a soddisfare gli obiettivi previsti dalla legge e a migliorare le condizioni della concorrenza nel settore di cui trattasi, rimuovendo le conseguenze anticompetitive e antiregolatorie dell'illecito attraverso idonee e stabili misure, le quali vanno a migliorare le attuali previsioni normative e regolamentari in materia di libertà di scelta di un terminale, e, per l'effetto, comportano anche tangibili e sostanziali benefici per l'utenza finale;

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

## **DELIBERA**

### **Art. 1**

#### **(Approvazione degli impegni di Fastweb)**

1. Gli impegni presentati in data 4 dicembre 2024 dalla società Fastweb S.p.A., con sede legale in Piazza Adriano Olivetti, 1 – 20139 Milano, ai sensi dell'art. 14-*bis* del decreto-legge 4 luglio 2006, n. 223, convertito dalla legge 4 agosto 2006, n. 248, sono approvati e resi obbligatori per la Società nei termini sopra descritti e allegati al presente provvedimento di cui formano parte integrante e sostanziale.
2. L'Autorità esamina con cadenza periodica l'attuazione degli impegni per un periodo di 12 mesi a decorrere dalla istituzione dell'Unità di monitoraggio.
3. Il procedimento sanzionatorio di cui all'atto di contestazione n. 3/24/DTC è sospeso fino alla verifica dell'effettivo adempimento degli impegni.
4. La società Fastweb S.p.A. è gravata dell'obbligo di realizzare quanto previsto nel documento definitivo di impegni, nel rispetto dei termini indicati nel testo allegato (**Allegato A**) al presente provvedimento. I suddetti termini decorrono dalla data di notifica del presente provvedimento alla Società.
5. Ai sensi dell'art. 18, comma 3, del *Regolamento* allegato alla delibera n. 286/23/CONS, l'accertamento della mancata attuazione degli impegni comporta, previa diffida, la revoca del provvedimento di approvazione degli stessi, la sanzione ai sensi dell'art. 30 del *Codice* per l'inottemperanza all'ordine di esecuzione di cui all'art. 17, comma 6, del citato *Regolamento* e la continuazione del procedimento

sanzionatorio per la violazione precedentemente contestata. Tali disposizioni trovano applicazione anche qualora l'organo collegiale accerti che l'approvazione degli Impegni sia stata determinata da informazioni fornite dall'operatore e successivamente rivelatesi gravemente incomplete, oppure colpevolmente inesatte o fuorvianti.

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.

Roma, 6 marzo 2025

IL PRESIDENTE  
Giacomo Lasorella

IL COMMISSARIO RELATORE  
Antonello Giacomelli

Per attestazione di conformità a quanto deliberato  
IL SEGRETARIO GENERALE  
Giovanni Santella