

IP314 - FASTWEB-OFFERTA FIBRA

Provvedimento n. 27566

L'AUTORITÀ GARANTE DELLA CONCORRENZA E DEL MERCATO

NELLA SUA ADUNANZA del 13 febbraio 2019;

SENTITO il Relatore Dottoressa Gabriella Muscolo;

VISTA la Parte II, Titolo III, del Decreto Legislativo 6 settembre 2005, n. 206, recante *"Codice del Consumo"* e successive modificazioni (di seguito, Codice del Consumo);

VISTO in particolare l'articolo 27, comma 12, del Codice del Consumo, in base al quale in caso di inottemperanza ai provvedimenti d'urgenza o a quelli inibitori o di rimozione degli effetti, l'Autorità applica la sanzione amministrativa pecuniaria da 10.000 a 5.000.000 euro e nei casi di reiterata inottemperanza l'Autorità può disporre la sospensione dell'attività di impresa per un periodo non superiore a trenta giorni;

VISTA la legge 24 novembre 1981, n. 689;

VISTO l'articolo 19 del *"Regolamento sulle procedure istruttorie in materia di pubblicità ingannevole e comparativa, pratiche commerciali scorrette, violazione dei diritti dei consumatori nei contratti, violazione del divieto di discriminazioni e clausole vessatorie"*, adottato dall'Autorità con delibera del 1° aprile 2015;

VISTA la propria delibera n. 27118 dell'11 aprile 2018, con la quale l'Autorità ha accertato la scorrettezza della pratica commerciale posta in essere da Fastweb S.p.A., a partire dal mese di gennaio 2017 ed ancora all'epoca dell'adozione del suindicato provvedimento, consistente in significative omissioni informative riscontrate nelle campagne pubblicitarie dei servizi di connettività a internet in fibra ottica, diffuse attraverso spot televisivi, below the line, affissionali e sito Internet dell'operatore;

VISTI gli atti del procedimento;

CONSIDERATO quanto segue:

1. Con provvedimento n. 27118 dell'11 aprile 2018, l'Autorità ha deliberato che Fastweb S.p.A. ha posto in essere una pratica commerciale scorretta, in violazione degli artt. 20, comma 2, 21 e 22 del Codice del Consumo, per aver omesso, o non adeguatamente evidenziato, informazioni su: caratteristiche dell'offerta di connettività a internet in fibra ottica, limiti geografici di copertura delle varie soluzioni di rete, differenze di servizi disponibili e di performance in funzione dell'infrastruttura utilizzata per offrire il collegamento in fibra. In conseguenza di tale condotta il consumatore, a fronte dell'uso del termine onnicomprensivo "fibra" e di claim volti a enfatizzare le massime prestazioni in termini di velocità e affidabilità di navigazione (quali ad esempio *"La connessione più potente"*, oppure *"fino a 1 GIGabit/s"*, accompagnati dal riferimento al servizio 'Ultrafibra'), non è stato messo nelle condizioni di individuare gli elementi che caratterizzano, in concreto, l'offerta, in particolare dal punto di vista del diverso tipo di prestazioni connesse alla tecnologia sottesa alle diverse tipologie di offerta. Le campagne pubblicitarie esaminate hanno, infine, omesso o indicato in modo non sufficientemente chiaro le condizioni economiche delle offerte, in particolare che, per raggiungere le massime velocità pubblicizzate, fosse necessario attivare un'opzione aggiuntiva a pagamento (gratuita solo per un periodo limitato). Tale circostanza ha vanificato l'indicazione del prezzo dell'offerta contenuta nei claim principali.

2. Alla luce di quanto precede, l'Autorità ha vietato l'ulteriore diffusione della pratica commerciale.

3. Sulla base delle informazioni fornite da Fastweb S.p.A. nella relazione pervenuta il 9 agosto 2018, come integrata il 21 novembre 2018, nonché sulla base delle informazioni acquisite d'ufficio dall'Autorità in data 7 febbraio 2019, è emersa la continuazione della pratica commerciale oggetto del provvedimento sopra citato con riferimento a quanto di seguito illustrato.

A. ALERT

4. La pratica risulta continuata con riferimento all'assenza di adeguati richiami che informino il consumatore di possibili limitazioni tecnologiche o geografiche a fronte del permanere di claim enfatici sulle prestazioni dei servizi di connettività basati sulla "fibra":

Spot televisivi

5. Nei messaggi televisivi Fastweb S.p.A. non informerebbe adeguatamente il consumatore dell'esistenza di limitazioni all'offerta. A titolo esemplificativo, nei mesi di agosto e di ottobre 2018, il claim principale è *"Velocità trasparente e Internet Super veloce"*, senza alcun immediato alert sulle limitazioni tecnologiche e geografiche dell'offerta, e nel banner in sovrimpressione, a caratteri scarsamente leggibili, si riporta che *"Se sei coperto da tecnologie VULA e Bit Stream il prezzo è valido per 12 mesi. Al termine dei 12 mesi o in caso di dismissione del servizio mobile, l'importo dell'offerta casa passa a 29,95€/mese. Verifica la copertura, le caratteristiche tecnologiche e le performance raggiungibili su gofw.it/fibra e gofw.it/ads!"*.

Sito web

6. Il sito Internet presenta offerte con l'uso di *claim* quali ad esempio: *"Internet Super veloce fino ad 1 Giga"* o *"Internet senza limiti"* o *"Internet Ultraveloce fino a 1Gigabit/s"* o *"Streaming in tutta potenza"*, seguiti solo dal generico invito *"verifica il tuo indirizzo"* e, in un box che si apre a tendina dal link, raggiungibile dopo lo scroll del mouse, *"Velocità Trasparente. Unici in Italia"*, dalla dicitura: *"Prima di abbonarti controlla la velocità della linea Internet della tua abitazione, senza promesse di velocità raggiungibili. Se poi sceglierai Fastweb, un nostro operatore ti contatterà per verificare che la velocità della linea internet a casa risulti effettivamente quella indicata sul tuo contratto"*. L'informativa sulle caratteristiche tecnologiche e sulla copertura geografica della Fibra FTTH risulta non intuitiva e di difficile accesso per i consumatori in quanto collocata in una sezione lontana dai *claim* principali sulle offerte. Nello specifico, per quanto concerne le coperture di rete (limiti geografici), dal sito è dato rinvenire le città servite dall'FTTH solo nella sezione 'Copertura', pagina che si apre dal link 'Tecnologia', e non nelle pagine delle singole offerte, che non presentano alcun immediato richiamo o *alert* sull'esistenza delle limitazioni dell'offerta.

Brochure e affissionali

7. Analoghe carenze informative si riscontrano negli affissionali e nelle brochure che, infatti, contengono *claim* quali *"Ci sono sfide dove la velocità da sola non basta Internet ultra veloce"* e *"per correre più veloci di tutti ci vuole una fibra speciale"*, o *"quando hai la nostra tecnologia niente è più come prima"*, senza specifiche indicazioni su possibili limiti di fruibilità dell'offerta per motivi tecnologici o di copertura geografica, non essendo sufficiente, a tal riguardo, la scritta in piccolo e in posizione defilata rispetto alle affermazioni principali: *"Ultrafibra fino ad 1 Gigabit/s in aree coperte da tecnologia FTTH (Fiber to the home) nelle città di Per chi non è raggiunto da Ultrafibra, Fibra fino a 200 Megabit/s in aree coperte da tecnologia FTTS (Fiber to the street). Per chi non è raggiunto da Fibra, ADSL fino a 20 Megabit/s in download e 1 Megabit/s in upload"*, o anche *"Verifica la tua copertura, le caratteristiche tecnologiche e le performance raggiungibili su gofw.it/fibra e gofw.it/adsl_rame"*.

B. CONDIZIONI ECONOMICHE

8. La pratica risulta continuata con riferimento alla mancata chiara indicazione delle condizioni economiche proposte per le offerte. I messaggi diffusi a mezzo televisivo e tramite campagne affissionali riportano il *claim* principale *"Ultrafibra con Fastweb mobile"* e solo in posizione defilata: *"Se sei coperto da tecnologie VULA e Bit Stream il prezzo è valido per 12 mesi. Al termine dei 12 mesi o in caso di dismissione del servizio mobile, l'importo dell'offerta casa passa a 29,95€/mese"*. Non viene dunque indicato chiaramente che dopo 12 mesi il costo dell'offerta aumenterà di 5 euro, a prescindere dalla permanenza nell'offerta mobile.

C. CONCLUSIONI

9. Le condotte descritte ai punti A. e B. presentano i medesimi profili di scorrettezza già accertato.

10. Il citato provvedimento n. 27118, dell'11 aprile 2018, risulta notificato al professionista in data 22 aprile 2018.

11. Pertanto, dalle evidenze documentali, risulta che la pratica ritenuta scorretta è stata diffusa successivamente a tale data.

12. Ricorrono, in conclusione, i presupposti per l'avvio del procedimento previsto dall'articolo 27, comma 12, del Codice del Consumo, volto all'irrogazione di una sanzione amministrativa pecuniaria da 10.000 a 5.000.000 euro.

RITENUTO, pertanto, che i fatti accertati integrano una fattispecie di inottemperanza alla delibera dell'Autorità n. 27118, dell'11 aprile 2018, ai sensi dell'articolo 27, comma 12, del Codice del Consumo;

DELIBERA

a) di contestare alla società Fastweb S.p.A. la violazione di cui all'articolo 27, comma 12, del Codice del Consumo, per non aver ottemperato alla delibera dell'Autorità n. 27118, dell'11 aprile 2018;

b) l'avvio del procedimento per eventuale irrogazione della sanzione pecuniaria prevista dall'articolo 27, comma 12, del Codice del Consumo;

c) che il responsabile del procedimento è la dott.ssa Francesca Sebastio;

d) che può essere presa visione degli atti del procedimento presso la Direzione B, della Direzione Generale per la Tutela del Consumatore, dell'Autorità, dai legali rappresentanti della società Fastweb S.p.A., ovvero da persone da essa delegate;

e) che, entro il termine di trenta giorni dalla comunicazione del presente provvedimento, gli interessati possono far pervenire all'Autorità scritti difensivi e documenti, nonché chiedere di essere sentiti;

f) che il procedimento deve concludersi entro centoventi giorni dalla data di comunicazione del presente provvedimento.

Ai fini della quantificazione dell'eventuale sanzione pecuniaria prevista dall'articolo 27, comma 12, del Codice del Consumo, si richiede alla società Fastweb S.p.A. di fornire copia dell'ultimo bilancio ovvero idonea documentazione contabile attestante le condizioni economiche nell'ultimo anno.

Il presente provvedimento sarà comunicato ai soggetti interessati e pubblicato nel Bollettino dell'Autorità Garante della Concorrenza e del Mercato.

IL SEGRETARIO GENERALE
Filippo Arena

IL PRESIDENTE *f.f.*
Gabriella Muscolo