

**PS10686B - FASTWEB-CONTRATTI A DISTANZA ESECUZIONE DURANTE PERIODO DI RECESSO-
RIDETERMINAZIONE SANZIONE**

Provvedimento n. 31584

L'AUTORITÀ GARANTE DELLA CONCORRENZA E DEL MERCATO

NELLA SUA ADUNANZA del 10 giugno 2025;

SENTITO il Relatore, Professoressa Elisabetta Iossa;

VISTO il Decreto Legislativo 6 settembre 2005, n. 206, e successive modificazioni (di seguito, "Codice del consumo") e, in particolare, la Parte III, Titolo III, di detto Codice;

VISTO il "Regolamento sulle procedure istruttorie nelle materia di tutela del consumatore e pubblicità ingannevole e comparativa," (di seguito, "Regolamento"), adottato dall'Autorità con delibera del 5 novembre 2024, n. 31356;

VISTO il proprio provvedimento del 5 luglio 2017, n. 26677, adottato a conclusione del procedimento istruttorio relativo al caso PS10686, con il quale è stato deliberato che la società Fastweb S.p.A. ha posto in essere, dopo il 13 giugno 2014, quattro distinte condotte illecite, consistenti:

a) nell'aver omesso di fornire, in maniera chiara e comprensibile e prima che il consumatore fosse vincolato da un contratto a distanza mediante il sito *internet www.fastweb.it* e/o negoziato fuori dei locali commerciali o da una corrispondente offerta rivolta al professionista (c.d. inversione dei ruoli), le informazioni richieste dall'articolo 49, comma 1, lettera l) del Codice del consumo (di seguito anche "Violazione A");

b) nella conclusione di contratti a distanza mediante il sito *internet www.fastweb.it* e/o negoziati fuori dei locali commerciali ovvero nell'acquisizione di una proposta rivolta dal consumatore a Fastweb S.p.A., dando principio di esecuzione al contratto o procedendo all'avvio del processo di attivazione della linea e/o di migrazione da altro operatore durante il periodo di recesso, senza esigere la relativa autonoma richiesta esplicita da parte del consumatore prevista rispettivamente dall'articolo 51, comma 8, e dall'articolo 50, comma 3, del Codice del consumo e, in ogni caso, senza mettere il consumatore nella condizione di poter liberamente scegliere tale opzione e di poter concludere il contratto a distanza o fuori dai locali commerciali anche in assenza di tale volontà (di seguito anche "Violazione B");

c) in assenza dell'informativa di cui all'articolo 49, comma 1, lettera l) del Codice del consumo e, comunque, in assenza della richiesta esplicita di cui all'articolo 51, comma 8, ovvero all'articolo 50, comma 3, del Codice del consumo, nella richiesta e/o addebito al consumatore che eserciti il diritto di ripensamento da un contratto a distanza *online* e/o negoziato fuori dei locali commerciali di "costi del servizio o dei consumi che non rientrano negli importi mensili", ritenuti non dovuti e contrari a quanto previsto dalla disposizione di cui all'articolo 57, comma 3, del Codice del consumo (di seguito anche "Violazione C");

d) nell'acquisizione a distanza mediante il sito *internet www.fastweb.it* e/o in occasione di contratti negoziati fuori dei locali commerciali di una proposta vincolante rivolta dai consumatori a Fastweb S.p.A., senza informarli e senza consentire loro di esercitare sin da subito il diritto di ripensamento di cui all'articolo 52 del Codice del consumo, secondo le modalità di esercizio previste dall'articolo 54 del Codice del consumo e con i conseguenti effetti previsti dall'articolo 55, comma 1, lettera b), dello stesso Codice sull'obbligo del consumatore di concludere il contratto, prevedendo unicamente che la proposta del consumatore potesse essere revocata in forma scritta tramite raccomandata A/R finché il contratto non era concluso (di seguito anche "Violazione D");

Con il citato provvedimento è stato altresì deliberato di irrogare alla società Fastweb S.p.A. una sanzione amministrativa pecuniaria complessiva di 2.000.000 €, di cui 450.000 € per la Violazione A), 700.000 € per la Violazione B), 400.000 € per la Violazione C) e 450.000 € per la Violazione D);

VISTA la sentenza del Consiglio di Stato del 19 marzo 2025, n. 2255, che, in parziale riforma della sentenza del Tribunale Amministrativo Regionale per il Lazio n. 8860/2023, ha annullato il suddetto provvedimento del 5 luglio 2017, n. 26677, nei sensi e nei limiti di cui in motivazione; in particolare, il Consiglio di Stato ha annullato integralmente la sanzione irrogata a Fastweb S.p.A. con riferimento alla violazione C), rimettendo al contempo all'Autorità il compito di provvedere alla rideterminazione della sanzione irrogata allo stesso professionista per la violazione B). Con riferimento a tale violazione B), il Consiglio di Stato ha rilevato che, limitatamente ai contratti negoziati fuori dai locali commerciali, il consumatore avesse la possibilità di autorizzare l'attivazione del servizio durante il periodo di recesso mediante una "richiesta espressa", come imposto dalla normativa. Ciò posto, "l'Autorità dovrà, quindi, acquisire i dati relativi al numero di pratiche interessate rispetto alle quali non è stata riscontrata alcuna violazione da parte del Collegio, provvedendo, quindi, alla determinazione del nuovo importo";

VISTO, altresì, che il Consiglio di Stato ha statuito che la sanzione relativa alla stessa violazione B) e le sanzioni di cui alle violazioni A) e D) dovranno essere rideterminate tenendo conto dell'impatto delle condotte sui consumatori, atteso che "la sanzione amministrativa irrogata per violazione della disciplina a tutela dei consumatori deve, comunque, tener conto della effettiva importanza dell'eventuale danno cagionato";

CONSIDERATO che la rideterminazione della sanzione da comminare alla società Fastweb S.p.A., per le violazioni accertate con provvedimento del 5 luglio 2017, n. 26677, deve avvenire in contraddittorio con la Parte;

RITENUTA, pertanto, in ottemperanza alla suddetta sentenza del Consiglio di Stato, la necessità di disporre l'avvio di un'istruttoria al fine di procedere alla rideterminazione della sanzione;

DELIBERA

- a) l'avvio del procedimento nei confronti della società Fastweb S.p.A.;
- b) che la Parte può presentare memorie scritte e documenti entro venti giorni dal ricevimento del presente provvedimento;
- c) che il responsabile del procedimento è il dott. Massimo D'Abaldo;
- d) che gli atti del procedimento possono essere presi in visione presso la Direzione Piattaforme Digitali e Comunicazioni del Dipartimento per la Tutela del Consumatore 1 direttamente dalla Parte o da persona da essa delegata;
- e) che il procedimento si concluderà entro centoventi giorni dalla data di notifica del presente provvedimento.

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

IL VICE SEGRETARIO GENERALE
Serena Stella

IL PRESIDENTE
Roberto Rustichelli