

PRATICHE COMMERCIALI SCORRETTE

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

Provvedimento n. 31693

L'AUTORITÀ GARANTE DELLA CONCORRENZA E DEL MERCATO

NELLA SUA ADUNANZA del 7 ottobre 2025;

SENTITO il Relatore, Saverio Valentino;

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");

VISTO che, con il suddetto provvedimento, è stata irrogata 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"*;

VISTO il proprio provvedimento del 10 giugno 2025, n. 31584, con il quale l'Autorità, in ottemperanza a quanto stabilito dal Consiglio di Stato con la suindicata sentenza, ha deliberato l'avvio del procedimento di rideterminazione della sanzione comminata alla società Fastweb S.p.A., in contraddittorio con la Parte;

CONSIDERATO che la Parte ha già provveduto al totale pagamento delle sanzioni relative alle Violazioni A), B), C) e D) per un importo complessivo di 2.000.000 €;

VISTO il proprio nulla osta del 26 giugno 2025 rilasciato al Ministero delle Imprese e del Made in Italy per la restituzione alla società Fastweb S.p.A. della somma di euro 400.052,60 quale somma versata per la sanzione irrogata dall'Autorità con il provvedimento del 5 luglio 2017, n. 26677, relativamente alla Violazione C), in ottemperanza alla predetta sentenza del Consiglio di Stato;

VISTI gli atti del procedimento;

CONSIDERATO quanto segue:

I. LA PARTE

1. Fastweb S.p.A. (P. IVA 12878470157), nel prosieguo anche “Società”, in qualità di professionista, ai sensi dell’articolo 18, comma 1, lettera *b*), del Codice del consumo.

Il bilancio della Società, relativo all’esercizio chiuso al 31 dicembre 2024, presenta “ricavi delle vendite e delle prestazioni” pari a circa 2,8 miliardi di euro.

II. L’AVVIO DEL PROCEDIMENTO

2. A seguito della sentenza del Consiglio di Stato n. 2255 del 19 marzo 2025, l’Autorità ha avviato il procedimento PS10686B “*Fastweb contratti a distanza/esecuzione durante periodo di recesso - Rideterminazione sanzione*”, al fine di provvedere alla rideterminazione della sanzione irrogata alla società Fastweb S.p.A. con il provvedimento n. 26677 del 5 luglio 2017, sulla base dei criteri indicati nella citata sentenza del Consiglio di Stato.

III. LE ARGOMENTAZIONI DELLA PARTE

3. La Parte, con memoria pervenuta in data 16 luglio 2025, ha fatto presente che la sentenza del Consiglio di Stato ha evidenziato due distinti profili da prendere in considerazione ai fini della rideterminazione delle sanzioni relative alle Violazioni A), B) e D).

In particolare, in relazione alla Violazione B), l’Autorità dovrà procedere alla quantificazione delle condotte per le quali il Consiglio di Stato non ha riscontrato violazioni al fine di poter valutare la loro incidenza rispetto al complesso delle condotte già dichiarate illecite nel provvedimento sanzionatorio; inoltre, in relazione alla stessa Violazione B) e alle Violazioni A) e D), dovrà determinare l’importo della nuova sanzione valutando specificatamente l’effettivo danno che le condotte confermate come illecite avrebbero determinato sui consumatori.

Violazione A)

4. La Parte ha fatto presente che la condotta di cui alla Violazione A) non avrebbe prodotto alcun effetto pregiudizievole nei confronti dei consumatori o comunque effetti del tutto marginali, per i seguenti motivi:

- dai dati forniti risulta che soltanto una percentuale marginale di consumatori che hanno concluso un contratto fuori dei locali commerciali o che hanno concluso un contratto online ha poi esercitato il diritto di recesso;
- come riportato anche in un passaggio della sentenza (punto 9.12), la *policy* aziendale di Fastweb prevedeva che non venisse addebitato alcun importo al consumatore che avesse esercitato il recesso dopo avere richiesto esplicitamente l’avvio del servizio durante il periodo di recesso di 14 giorni, neanche “*un importo proporzionale a quanto fornito fino al momento in cui il consumatore ha informato il professionista dell’esercizio del diritto di recesso*”, addebito che sarebbe ammesso dall’articolo 56 del Codice del consumo;
- nel periodo di riferimento, né Fastweb né l’Autorità hanno ricevuto reclami e/o segnalazioni da parte di consumatori in relazione alla condotta in esame.

Violazione B)

5. Con riferimento alla condotta di cui alla violazione B), il Consiglio di Stato ha annullato il provvedimento dell’Autorità nella parte in cui questo ha ritenuto viziati anche i contratti negoziati

fuori dai locali commerciali in relazione ai quali è stato invece accertato che il consumatore avesse la possibilità di autorizzare l'attivazione del servizio durante il periodo di recesso mediante una “*richiesta espressa*”, come imposto dalla normativa.

6. Ciò posto, Fastweb ha rilevato che i dati quantitativi forniti nel corso del procedimento dimostrerebbero che i contratti negoziati fuori dai locali commerciali per i quali la sentenza del Consiglio di Stato non ha riscontrato violazioni rappresentano la maggioranza, ossia il *[omissis]**, dell'originario perimetro di accertamento della presunta condotta illecita attribuita a Fastweb (che comprendeva anche i contratti stipulati a distanza tramite sito *web*).

7. Avuto riguardo, invece, all'ulteriore profilo relativo alla valutazione del danno cagionato dalle condotte non interessate dalla pronuncia di annullamento, la Parte ha richiamato gli elementi già indicati rispetto alla Violazione A) che dimostrerebbero l'assenza di un effettivo e concreto pregiudizio nei confronti dei consumatori.

Violazione D)

8. Secondo la Società, anche la condotta di cui alla Violazione D) non avrebbe prodotto alcun effetto pregiudizievole nei confronti dei consumatori o comunque effetti del tutto marginali, per i seguenti motivi:

- come dimostrato nel corso del procedimento istruttorio, la prassi applicativa di Fastweb consentiva ai consumatori di esercitare il diritto di ripensamento di cui all'articolo 52 del Codice del consumo sin dal momento in cui veniva formulata la proposta di abbonamento secondo le modalità previste dall'articolo 54 dello stesso Codice e, quindi, attraverso strumenti diversi dalla raccomandata A/R;
- dai dati forniti risulta, infatti, che nell'ambito della percentuale marginale di consumatori che hanno concluso un contratto fuori dei locali commerciali o tramite il sito *web* e che hanno poi richiesto la revoca della proposta di abbonamento, solo lo *[omissis]* lo ha comunicato tramite raccomandata A/R;
- nel periodo di riferimento, né Fastweb né l'Autorità hanno ricevuto reclami e/o segnalazioni da parte di consumatori in relazione alla condotta in esame.

9. Alla luce di quanto illustrato, Fastweb chiede che l'Autorità:

- valuti l'insussistenza dei presupposti di legge per sanzionare le Violazioni A), B) e D) in quanto le stesse, come rideterminate e circoscritte a seguito della citata sentenza del Consiglio di Stato, non avrebbero creato alcun pregiudizio ai consumatori;
- in alternativa, ridetermini le sanzioni in misura non superiore al 10% delle sanzioni originarie e, pertanto, in misura non superiore a 45.000 € per la Violazione A), a 70.000 € per la Violazione B) e a 45.000 € per la Violazione D).

IV. VALUTAZIONI

a) Sulle richieste della Parte

10. Preliminarmente, per quel che concerne i criteri da utilizzare per la rideterminazione delle sanzioni relative alle Violazioni A), B) e D), non sono condivisibili le considerazioni svolte da

* Nella presente versione alcuni dati sono omessi, in quanto si sono ritenuti sussistenti elementi di riservatezza o di segretezza delle informazioni.

Fastweb secondo cui nel caso di specie, non avendo le condotte creato alcun pregiudizio ai consumatori, non vi sarebbero i presupposti per l'irrogazione di una sanzione.

In primo luogo, si evidenzia che secondo il costante orientamento dell'Autorità, confermato anche dalla giurisprudenza amministrativa, ai fini della configurazione dell'illecito consumeristico non occorre un'analisi degli effetti prodotti dalla condotta, essendo sufficiente che, sulla base di un giudizio prognostico, la stessa sia ritenuta idonea a limitare considerevolmente le scelte dei consumatori, trattandosi di un illecito di pericolo¹. Il Consiglio di Stato, poi, per le predette Violazioni A), B) e D) ha condiviso la valutazione di illiceità effettuata dall'Autorità nel provvedimento sanzionatorio, sebbene circoscrivendola a talune tipologie contrattuali (per la sola Violazione B)), e ha indicato altresì una circostanza suscettibile di ridurre la gravità dell'infrazione (per tutte e tre le Violazioni A), B) e D)), confermando però la gravità con riguardo agli altri indici individuati dall'Autorità nel provvedimento del 5 luglio 2017.

Inoltre, una delle circostanze che secondo Fastweb dimostrerebbe che le violazioni in esame non hanno determinato alcun reale pregiudizio nei confronti dei consumatori -cioè la *policy* aziendale che escludeva l'addebito di importi al consumatore qualora il medesimo avesse esercitato il recesso dopo aver richiesto esplicitamente l'avvio del servizio durante il periodo di recesso di quattordici giorni -, non può essere presa in considerazione dal momento che la stessa costituisce un elemento di fatto relativo alla violazione C), già valutato dal Consiglio di Stato al fine di escludere la sussistenza della medesima violazione C) (cfr. punto 9.12 della sentenza).

b) Quantificazione della sanzione

11. Ciò premesso, in ordine alla quantificazione della sanzione deve tenersi conto, in quanto applicabili, dei criteri individuati dall'articolo 11 della legge n. 689/1981, in virtù del richiamo previsto all'articolo 27, comma 13, del Codice del consumo: in particolare, della gravità della violazione, dell'opera svolta dall'impresa per eliminare o attenuare l'infrazione, della personalità dell'agente, nonché delle condizioni economiche dell'impresa stessa.

12. Più in particolare, ai fini della quantificazione della sanzione, in ottemperanza alla citata sentenza del Consiglio di Stato e ferme restando tutte le altre valutazioni effettuate nel provvedimento del 5 luglio 2017, n. 26677, non censurate dal giudice amministrativo, nel caso in esame, per la Violazione B), si ritiene innanzitutto di dover tenere in considerazione il numero dei contratti per i quali il Consiglio di Stato ha confermato la valutazione di illiceità (pari al *[omissis]*) rispetto al complesso delle condotte già dichiarate illecite nel provvedimento sanzionatorio, nonché, per la stessa violazione B) e per le violazioni A) e D), l'effettivo danno che le condotte confermate come illecite avrebbero determinato sui consumatori.

13. In definitiva, per la Violazione B), si ritiene di rideterminare l'importo della sanzione originariamente comminata tenendo conto delle sole condotte per le quali è stata confermata la valutazione di illiceità. Pertanto, tale importo viene ridotto a 288.470 €.

Inoltre, si ritiene di ridurre a un terzo sia l'importo così determinato per la Violazione B) sia le sanzioni originariamente irrogate con il provvedimento sanzionatorio per le Violazioni A) e D), in considerazione del limitato impatto delle condotte confermate come illecite sui consumatori e della necessità di assicurare l'efficacia deterrente della sanzione.

¹ Si veda, *ex plurimis*, Consiglio di Stato, 2 dicembre 2019, n. 8227, PS9315 - *Flygo confusione sito ufficiale*; Consiglio di Stato, 7 ottobre 2022, n. 8614, PS9877 - *Hertz Italiana S.r.l. - Addebiti arbitrari*.

Sulla base di tali elementi, gli importi rideterminati delle sanzioni da irrogare a Fastweb S.p.A. sono pari a 150.000 € per la Violazione A), a 96.157 € per la Violazione B) e a 150.000 € per la Violazione D).

Tutto ciò premesso e considerato;

DELIBERA

a) di rideterminare la sanzione amministrativa pecuniaria da irrogare alla società Fastweb S.p.A., di cui alla lettera e) del dispositivo del provvedimento n. 26677 del 5 luglio 2017, nella misura di 150.000 € (centocinquantamila euro);

b) di rideterminare la sanzione amministrativa pecuniaria da irrogare alla società Fastweb S.p.A., di cui alla lettera f) del dispositivo del provvedimento n. 26677 del 5 luglio 2017, nella misura di 96.157 € (novantaseimilacentocinquantasette euro);

c) di rideterminare la sanzione amministrativa pecuniaria da irrogare alla società Fastweb S.p.A., di cui alla lettera h) del dispositivo del provvedimento n. 26677 del 5 luglio 2017, nella misura di 150.000 € (centocinquantamila euro).

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

Avverso il presente provvedimento può essere presentato ricorso al TAR del Lazio, ai sensi dell'articolo 135, comma 1, lettera b), del Codice del processo amministrativo (Decreto legislativo 2 luglio 2010, n. 104), entro sessanta giorni dalla data di notificazione del provvedimento stesso, fatti salvi i maggiori termini di cui all'articolo 41, comma 5, del Codice del processo amministrativo, ovvero può essere proposto ricorso straordinario al Presidente della Repubblica, ai sensi dell'articolo 8 del Decreto del Presidente della Repubblica 24 novembre 1971, n. 1199, entro il termine di centoventi giorni dalla data di notificazione del provvedimento stesso.

IL SEGRETARIO GENERALE

Guido Stazi

IL PRESIDENTE

Roberto Rustichelli
