

## DELIBERA N. 280/24/CONS

### APPROVAZIONE DELLA PROPOSTA DI IMPEGNI PRESENTATA DALLA SOCIETÀ POSTEPAY 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. 2/24/DTC

#### L'AUTORITÀ

NELLA riunione di Consiglio del 24 luglio 2024;

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, dal decreto legislativo 24 marzo 2024, n. 48, recante “*Disposizioni correttive al decreto legislativo 8 novembre 2021, n. 207, di attuazione della direttiva (UE) 2018/1972 del Parlamento europeo e del Consiglio dell’11 dicembre 2018, che modifica il decreto legislativo 1° agosto 2003, n. 259, recante il Codice delle comunicazioni elettroniche*”;

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. 434/22/CONS;

VISTO l’atto di contestazione del Direttore della Direzione tutela dei consumatori n. 2/24/DTC, del 24 gennaio 2024, notificato in pari data alla società PostePay S.p.A. (di seguito la “Società” o “Poste”), per non aver reso informazioni complete, chiare ed esaustive, così come puntualmente declinate dalla normativa e regolamentazione vigente, sia in fase precontrattuale che nel corso del rapporto contrattuale, in merito alle condizioni previste per la fruizione del servizio dati incluso in offerte di rete fissa prospettate come a “*traffico Internet illimitato*”, quale il volume di traffico dati corrispondente a un presunto uso corretto del servizio, oltre che per aver applicato, al superamento di una determinata soglia di traffico dati, non indicata espressamente nel contratto, una misura di limitazione della velocità di navigazione in *Internet* che risulta non giustificata da quanto previsto dalla normativa comunitaria in materia di *net neutrality*;

VISTA la nota del 23 febbraio 2024 con cui Poste ha trasmesso una proposta preliminare di impegni ai sensi dell’art.13 del *Regolamento*, e ha chiesto di essere sentita in audizione, tenutasi in data 6 marzo 2024;

VISTA la nota del 18 marzo 2024 con cui Poste ha trasmesso la proposta definitiva di impegni;

VISTA la decisione del Consiglio, resa all’esito della riunione del 15 maggio 2024, con cui la proposta di impegni presentata da Poste è stata ritenuta ammissibile ai sensi dell’art. 14, comma 3, del *Regolamento*;

VISTA la determina direttoriale n. 20/24/DTC, del 23 maggio 2024, con cui la proposta di impegni è stata pubblicata, in data 29 maggio 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 30 giugno 2024;

VISTI gli atti del procedimento;

CONSIDERATO quanto segue:

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

Con atto di contestazione n. 2/24/DTC, del 24 gennaio 2024, notificato in pari data, è stato avviato un procedimento sanzionatorio nei confronti di Poste per la violazione la violazione degli artt. 98- *quater decies*, 98- *quindecies* e 98- *septies decies*, del *Codice*, nonché dell’art. 3 del Regolamento (UE) n. 2015/2120, per non aver reso informazioni complete, chiare ed esaustive, così come puntualmente declinate dalla normativa e regolamentazione vigente e sopra richiamata, sia in fase precontrattuale che nel corso del rapporto contrattuale, in merito alle condizioni previste per la fruizione del servizio dati incluso in offerte di rete fissa prospettate come a “*traffico Internet illimitato*”, impedendo agli utenti di disporre dei necessari elementi informativi, quale il volume di traffico dati

corrispondente a un presunto uso corretto del servizio, al fine di compiere scelte contrattuali consapevoli.

Inoltre, la Società ha applicato, al superamento di una determinata soglia di traffico dati, non indicata espressamente in nessun documento contrattuale, un'ingiustificata misura di limitazione della velocità di navigazione su tutto il traffico dati, generando disservizi nella complessiva fruizione del servizio di accesso a *Internet*.

Tale condotta, attuata sulla base di una clausola contrattuale variata alla fine dell'anno 2023 senza neppure rispettare gli obblighi previsti in materia di modifiche unilaterali di contratto e applicata con effetto retroattivo a tutta la *customer base*, si poneva in contrasto anche con la normativa comunitaria in materia di *net neutrality*, laddove la limitazione del traffico, posta in essere dalla Società, avveniva non per prevenire un'imminente congestione della rete o mitigare gli effetti di una congestione della rete eccezionale o temporanea, ma sulla base di una regola *ex ante*, di natura meramente contrattuale, di cui l'utente non era stato reso previamente e chiaramente edotto.

## 2. Quadro normativo e regolamentare

L'art. 98-*quater decies* (Obblighi di informazione applicabili ai contratti) del Codice prevede, al comma 1, che:

*1. Prima che il consumatore sia vincolato da un contratto o da un'offerta corrispondente, i fornitori di servizi di comunicazione elettronica accessibili al pubblico diversi dai servizi di trasmissione utilizzati per la fornitura di servizi da macchina a macchina forniscono le informazioni necessarie di cui agli articoli 48 e 49 del Codice del consumo, nonché, in aggiunta, le informazioni elencate all'allegato 8, nella misura in cui tali informazioni riguardino un servizio da loro offerto. Le informazioni sono fornite in modo chiaro e comprensibile su un supporto durevole [omissis].*

In base a quanto riportato in **Allegato 8** i fornitori di servizi di comunicazione elettronica accessibili al pubblico (operatori) forniscono le seguenti informazioni:

### *Parte A*

*i. nell'ambito delle principali caratteristiche di ogni servizio fornito i livelli minimi di qualità del servizio nella misura in cui sono offerti [omissis]. Laddove non sia offerto alcun livello minimo di qualità del servizio, ciò deve essere comunicato;*

### *Parte B (I.)*

*1) nell'ambito delle principali caratteristiche di ciascun servizio fornito:*

*a) i livelli minimi di qualità del servizio nella misura in cui sono offerti e tenendo nella massima considerazione le linee guida del BERECA adottate a norma dell'articolo 98-*sedecies*, comma 2, per quanto concerne:*

*per i servizi di accesso a internet: almeno latenza, jitter, perdita di pacchetti;*

- b) *i dettagli del piano o dei piani tariffari specifici previsti dal contratto e, per ciascun piano tariffario, i tipi di servizi offerti, compresi, se del caso, i volumi delle comunicazioni (quali MB, minuti, messaggi) inclusi in ciascun periodo di fatturazione e il prezzo per unità supplementare di comunicazione;*

Si osserva che, rispetto al suddetto punto, in sede di attuazione regolamentare, l'Autorità, con la delibera n. 307/23/CONS, ha meglio specificato il contenuto informativo come segue (art. 4, comma 3, punto 2), parte in grassetto):

- a. *i dettagli del piano o dei piani tariffari specifici previsti dal contratto e, per ciascun piano tariffario, i tipi di servizi offerti, compresi, se del caso, i volumi delle comunicazioni (quali MB, minuti, messaggi) inclusi in ciascun periodo di fatturazione e il prezzo per unità supplementare di comunicazione **con la specificazione di eventuali limitazioni alla velocità di connessione superata una certa soglia di volume di banda;***

*Parte B (III)*

- j. *Oltre agli obblighi di cui alla parte A e al punto I, i fornitori di servizi di accesso a internet forniscono anche le informazioni richieste a norma dell'articolo 4, paragrafo 1, del regolamento (UE) 2015/2120.*

Tra le suddette informazioni, di cui al regolamento UE, rilevano, nel caso di specie, le seguenti:

*Articolo 4*

*Misure di trasparenza per assicurare l'accesso a un'Internet aperta*

1. *I fornitori di servizi di accesso a Internet provvedono affinché i contratti che includono servizi di accesso a Internet precisino almeno quanto segue:*

*[omissis]*

- b) *una spiegazione chiara e comprensibile delle conseguenze pratiche che eventuali restrizioni del volume, la velocità e altri parametri di qualità del servizio possono avere sui servizi di accesso a Internet e, in particolare, sulla fruizione di contenuti, applicazioni e servizi;*
- c) *[omissis]*
- d) *una spiegazione chiara e comprensibile della velocità dei servizi di accesso a Internet minima, normalmente disponibile, massima e dichiarata di caricamento e scaricamento per le reti fisse o la velocità dei servizi di accesso a Internet massima stimata e dichiarata di caricamento e scaricamento per le reti mobili, **nonché il potenziale impatto di deviazioni significative dalle rispettive velocità di caricamento e scaricamento dichiarate sull'esercizio dei diritti degli utenti finali di cui all'articolo 3, paragrafo 1;***

Il comma 3 dell'art. 98-*quater decies* per gli “Obblighi di informazione applicabili ai contratti” prescrive che nel **documento di Sintesi**, con riguardo ai servizi di accesso a Internet, *sia indicata una sintesi delle informazioni richieste a norma dell'articolo 4, paragrafo 1, lettere d) ed e), del regolamento (UE) 2015/2120*. Quest'ultimo definisce le Misure di trasparenza per assicurare l'accesso a un'Internet aperta e stabilisce, in particolare, che “*I fornitori di servizi di accesso a Internet provvedono affinché i contratti che includono servizi di accesso a Internet precisino almeno quanto segue: ... d) una spiegazione chiara e comprensibile della velocità dei servizi di accesso a Internet minima, normalmente disponibile, massima e dichiarata di caricamento e scaricamento per le reti fisse o la velocità dei servizi di accesso a Internet massima stimata e dichiarata di caricamento e scaricamento per le reti mobili, nonché il potenziale impatto di deviazioni significative dalle rispettive velocità di caricamento e scaricamento dichiarate sull'esercizio dei diritti degli utenti finali di cui all'articolo 3, paragrafo 1; e) una spiegazione chiara e comprensibile dei mezzi di ricorso a disposizione del consumatore a norma del diritto nazionale in caso di discrepanza, continuativa o regolarmente ricorrente, tra la prestazione effettiva del servizio di accesso a Internet riguardante la velocità o altri parametri di qualità del servizio e la prestazione indicata conformemente alle lettere da a) a d)*).

L'art. 98- *quindecies* del Codice rubricato “Trasparenza, confronto delle offerte e pubblicazione delle informazioni” prevede, al comma 1, che “[*q*]ualora i fornitori di servizi di accesso a internet o di comunicazione interpersonale accessibili al pubblico assoggettino la fornitura di tali servizi a termini e condizioni, l'Autorità provvede affinché le informazioni di cui all'allegato 9 siano pubblicate da tutti i fornitori in questione o dalla stessa Autorità, in forma chiara, esaustiva, idonea alla lettura automatica e in un formato accessibile per i consumatori con disabilità...omissis”.

In base all'Allegato 9 del Codice l'operatore deve indicare quanto segue:

## 2. Descrizione dei servizi offerti

2.1. *Portata dei servizi offerti e principali caratteristiche di ogni servizio fornito, inclusi i livelli minimi di qualità, se offerti, e le restrizioni imposte dal fornitore all'uso delle apparecchiature terminali messe a disposizione.*

2.2. *Le tariffe del servizio offerto, incluse informazioni sui volumi delle comunicazioni (quali le restrizioni all'uso dei dati, il numero dei minuti di chiamata, il numero di messaggi) di piani tariffari specifici e sulle tariffe applicabili per le unità aggiuntive di comunicazione, sui numeri o i servizi soggetti a particolari condizioni tariffarie, sul costo dell'accesso e della manutenzione, sui costi di utenza, le formule tariffarie speciali e destinate a categorie di utenti specifiche ed eventuali costi supplementari, nonché sui costi relativi alle apparecchiature terminali.*

L'art. 98- *septies decies* del Codice, al comma 5, dispone che “*Gli utenti finali hanno il diritto di recedere dal contratto ovvero di cambiare operatore, senza incorrere in alcuna penale né costi di disattivazione, al momento dell'avvenuta comunicazione di modifiche delle condizioni contrattuali proposte dal fornitore di servizi di comunicazione elettronica accessibili al pubblico diversi dai servizi di comunicazione interpersonale indipendenti dal numero, tranne nel caso in cui le modifiche proposte siano esclusivamente a vantaggio dell'utente finale, siano di carattere puramente*

*amministrativo e non abbiano alcun effetto negativo sull'utente finale o siano imposte direttamente dal diritto dell'Unione o nazionale. I fornitori informano gli utenti finali, con preavviso non inferiore a trenta giorni, di qualsiasi modifica delle condizioni contrattuali e, al contempo, del loro diritto di recedere dal contratto senza incorrere in alcuna penale né ulteriore costo di disattivazione se non accettano le nuove condizioni. Il diritto di recedere dal contratto può essere esercitato entro sessanta giorni dall'avvenuta comunicazione di modifica delle condizioni contrattuali. L'Autorità provvede affinché la comunicazione sia effettuata in modo chiaro e comprensibile su un supporto durevole”.*

L'art. 3, comma 3, del Regolamento (UE) n. 2015/2120 prevede 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. Il primo comma non impedisce ai fornitori di servizi di accesso a Internet di attuare misure di gestione ragionevole del traffico. Per essere considerate ragionevoli, tali misure devono essere trasparenti, non discriminatorie e proporzionate e non devono essere basate su considerazioni di ordine commerciale ma su requisiti di qualità tecnica del servizio obiettivamente diversi di specifiche categorie di traffico. Tali misure non controllano i contenuti specifici e sono mantenute per il tempo strettamente necessario. **I fornitori di servizi di accesso a Internet non adottano misure di gestione del traffico che vanno oltre quelle di cui al secondo comma e, in particolare, non bloccano, rallentano, alterano, limitano, interferiscono con, degradano o discriminano tra specifici contenuti, applicazioni o servizi, o loro specifiche categorie, salvo ove necessario e solo per il tempo necessario a:**

*a) conformarsi ad atti legislativi dell'Unione o alla normativa nazionale conforme al diritto dell'Unione, cui il fornitore di servizi di accesso a Internet è soggetto, o alle misure conformi al diritto dell'Unione che danno attuazione a tali atti legislativi dell'Unione o a tale normativa nazionale, compreso ai provvedimenti giudiziari o di autorità pubbliche investite di poteri pertinenti;*

*b) preservare l'integrità e la sicurezza della rete, dei servizi prestati tramite tale rete e delle apparecchiature terminali degli utenti finali;*

*c) prevenire un'imminente congestione della rete o mitigare gli effetti di una congestione della rete eccezionale o temporanea, purché categorie di traffico equivalenti siano trattate allo stesso modo.*

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

A valle della contestazione Poste, 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 18 marzo 2024 dopo essere stata ascoltata in audizione in data 6 marzo 2024.

Il contenuto della proposta di impegni è stato pubblicato con la determina direttoriale n. 20/24/DTC, del 23 maggio 2024, pubblicata in data 29 maggio 2024 sul sito *web* dell’Autorità per eventuali osservazioni dei soggetti interessati.

Si riporta di seguito il testo degli impegni nella sua versione consolidata.

***Impegno n. I – Modifiche delle Condizioni Generali di Contratto (CGC) delle offerte su tecnologia radiomobile con traffico dati “illimitato”***

*Poste ha premesso che, come noto, sono in corso verifiche di mercato e confronti con l’Autorità in riferimento alle policy di gestione del traffico in ottica di “net neutrality”.*

*Inoltre, la Società ha rammentato di aver già avviato (omissis).*

*Pertanto, qualora nel corso del sub procedimento impegni, all’esito dei tavoli di confronto interoperatore/Autorità sulla net neutrality (omissis), come anche in caso di evoluzione regolamentare e di mercato, Poste ritenesse necessario od opportuno procedere a una revisione delle CGC si impegna fin d’ora a informare previamente l’Autorità e: i) ad applicare le eventuali nuove regole contrattuali soltanto ai nuovi sottoscrittori dell’offerta; ii) ovvero a estenderle anche alla customer base già attiva soltanto previa comunicazione alla stessa, ai sensi della normativa vigente e secondo i termini i previsti, della variazione contrattuale introdotta, consentendo l’eventuale esercizio del diritto di recesso senza oneri.*

***Impegno n. II – Misure strutturali per gli utenti delle offerte su tecnologia radiomobile con traffico dati “illimitato” e di incentivazione all’accesso a internet ad alta velocità***

*Poste si impegna a implementare entro 90 giorni dall’approvazione degli impegni un sistema di monitoraggio interno mensile, finalizzato a individuare gli utenti sottoscrittori delle offerte su tecnologia radiomobile con traffico dati “illimitato” che raggiungono un consumo di dati mensile stabilmente superiore a una soglia di 600 GB.*

*Tale soglia verrà adeguata a quella indicativa eventualmente introdotta all’esito del tavolo (omissis) richiamato nell’Impegno n. 1.*

*A tali utenti, nel rispetto della normativa in materia di privacy, verrà proposto l’upgrade all’offerta in fibra, che prevede una connessione dati illimitata in tecnologia FTTH o FTTC/FTTE (a seconda della copertura di rete disponibile all’indirizzo del singolo cliente), a condizioni economiche promozionali dedicate, e comunque non superiori a quelle previste e applicate alla medesima clientela in base all’offerta su tecnologia radiomobile. Come noto, l’offerta in fibra garantisce una maggiore qualità complessiva e una superiore stabilità di utilizzo e la sua diffusione è idonea a contribuire alla transizione tecnologica verso reti in fibra ottica sul territorio nazionale, attenuando al contempo i rischi di congestione e garantendo la salvaguardia della rete radiomobile a favore, in generale, degli utenti.*

*Poste si impegna, inoltre, a effettuare un monitoraggio interno relativo all’implementazione di tale misura.*

### ***Impegno n. III – Canale di assistenza e presidio operativo interno specifico per le offerte su tecnologia radiomobile con traffico dati “illimitato”***

*Per Poste la cura della clientela rappresenta un valore fondamentale che si esprime anche attraverso la gestione delle segnalazioni.*

*Per tale ragione, al fine di migliorare le condizioni della concorrenza nel settore e contribuire ad aumentare il grado di soddisfazione della clientela che ha aderito o aderirà alle offerte su tecnologia radiomobile con traffico dati “illimitato”, Poste intende introdurre con modalità strutturali/organizzative, entro i 90 giorni successivi alla approvazione degli impegni, **un presidio operativo finalizzato**: i) **all’analisi dei reclami tracciati e delle segnalazioni presentate dagli utenti dei servizi in oggetto**; ii) all’elaborazione, con cadenza trimestrale, di uno **specifico report da mettere a disposizione del vertice aziendale**, onde garantire al più alto livello di management la consapevolezza sull’andamento del fenomeno e di valutare **l’adozione di tempestive misure volte a massimizzare la soddisfazione della clientela**.*

*La Società precisa, inoltre, con l’occasione, che con riferimento alla numerazione 160<sup>1</sup>, l’accesso ai servizi di assistenza per la famiglia di offerte in esame **ha un ramo dedicato** (rif. ramo “offerta PosteMobile Casa”) e l’opzione che consente il colloquio con un operatore è posizionata al primo livello, dunque con accesso immediato all’operatore, attraverso il tasto n. 3. È, altresì, previsto un accesso diretto su operatore, per clienti “reclamanti” ovvero con un reclamo in lavorazione o chiuso da meno di 7gg.*

*Di tali particolari circostanze, la Società, entro l’arco temporale di 60 giorni successivi alla approvazione degli impegni, si impegna a fornire specifica informativa alla clientela aderente alle offerte su tecnologia radiomobile con traffico dati “illimitato”, sia sul proprio sito web che attraverso un’integrazione della relativa Carta Servizi.*

### ***Impegno n. IV - Unità di monitoraggio***

*Al fine di dare evidenza della corretta esecuzione degli impegni sopra riportati, Poste propone la costituzione di un’Unità di monitoraggio congiunta composta da 2 membri di Poste, da un membro dell’Autorità e da un soggetto indipendente designato di comune accordo. Tale Unità di Monitoraggio riceverà con periodicità bimestrale report aziendali in relazione all’implementazione degli impegni. L’Unità avrà facoltà di chiedere chiarimenti alla Società e fornire orientamenti circa l’implementazione degli impegni, e fornirà a sua volta informativa periodica all’Autorità.*

*L’attività di monitoraggio si svolgerà per un periodo non inferiore a 12 mesi dall’approvazione degli impegni, salvo proroga che potrà essere concordata nell’ambito della stessa Unità.*

## **4. La consultazione pubblica**

---

<sup>1</sup> (omissis)



Nella riunione del 15 maggio 2024, il Consiglio dell’Autorità ha valutato la proposta di impegni presentata da Poste e ne ha deliberato l’ammissibilità e la pubblicazione ai fini della consultazione pubblica.

Pertanto, con determina direttoriale n. 20/24/DTC, del 23 maggio 2024 la proposta di impegni è stata pubblicata in data 29 maggio 2024 sul sito *web* dell’Autorità per eventuali osservazioni dei soggetti interessati.

La consultazione si è conclusa in data 30 giugno 2024 e non sono pervenute osservazioni da parte di soggetti terzi.

## **5. Le valutazioni conclusive dell’Autorità sugli impegni**

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 antiregolarie 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 violazione di precisi obblighi di trasparenza informativa, sia in fase precontrattuale che nel corso del rapporto contrattuale, in merito alle condizioni previste per la fruizione del servizio dati incluso in offerte di rete fissa prospettate come a “*traffico Internet illimitato*”, quale il volume di traffico dati corrispondente a un presunto uso corretto del servizio, oltre che per aver applicato, al superamento di una determinata soglia di traffico dati, non indicata espressamente nel contratto, una misura di limitazione della velocità di navigazione in Internet che risulta non giustificata da quanto previsto dalla normativa comunitaria in materia di *net neutrality*.

Nella riunione del 15 maggio 2023, il Consiglio dell’Autorità ha valutato la proposta di impegni presentata da Poste 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 della proposta di impegni***

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 informativa in merito alle condizioni previste per la fruizione del servizio dati incluso in offerte di rete fissa prospettate come a “*traffico Internet illimitato*”, con applicazione, al superamento di una determinata soglia di traffico dati, non indicata espressamente in nessun documento contrattuale, un’ingiustificata misura di limitazione della velocità di navigazione su tutto il traffico dati, generando disservizi nella complessiva fruizione del servizio di accesso a *Internet*.

**La Società, nella proposta preliminare di impegni, ha dato atto della previa cessazione della condotta, atteso che, dal mese di ottobre 2023, non applica la clausola contrattuale oggetto di contestazione e, pertanto, non effettua limitazioni della velocità di navigazione al superamento di un volume di traffico pari a (omissis).**

D’altra parte, **la Società ha anche provveduto a riformulare il testo dell’art. 5 delle condizioni generali di contratto, eliminando ogni riferimento a detta limitazione del traffico dati** e, pertanto, eliminando dal paragrafo 5.2 l’inciso seguente che era stato oggetto di contestazione: **(omissis)**.

Sul fronte della trasparenza, Poste ha specificato, nella descrizione iniziale dell’offerta sul proprio sito *web*, che comunque il servizio fornito è soggetto alle condizioni di utilizzo secondo canoni di “buona fede” poi meglio specificati nelle condizioni contrattuali.

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***

Nel merito dei singoli impegni presentati si osserva quanto segue.

La misura contenuta nell'**impegno n. I** affronta il tema dei possibili limiti di utilizzo collegati alle offerte commercializzate come a traffico "illimitato", attualmente non disciplinate in dettaglio dalla regolamentazione vigente, ma gestite dai vari operatori presenti nel mercato in modo sostanzialmente analogo, sebbene non per le offerte da postazione fissa FWA ma per le offerte mobili, con la previsione di determinati volumi di traffico rientranti nei parametri di un uso c.d. "corretto e lecito" dei servizi inclusi in tali offerte.

A tale riguardo la società Poste, ove ritenesse necessario od opportuno procedere a una revisione delle CGC si è impegnata a informare previamente l'Autorità e: *i)* ad applicare le eventuali nuove regole contrattuali soltanto ai nuovi sottoscrittori dell'offerta; *ii)* ovvero a estenderle anche alla *customer base* già attiva soltanto previa comunicazione alla stessa, ai sensi della normativa vigente e secondo i termini i previsti, della variazione contrattuale introdotta, consentendo l'eventuale esercizio del diritto di recesso senza costi. Si ritiene che tale tavolo di confronto rappresenti una misura utile a prevenire modifiche contrattuali contrarie agli interessi degli utenti finali o, comunque, a renderle conformi al quadro regolamentare vigente in merito alla trasparenza delle offerte e alla *net neutrality*.

La misura proposta da Poste, nel tener conto delle possibili evoluzioni del mercato e degli obblighi contrattuali sussistenti con l'operatore che fornisce i servizi *wholesale*, appare apprezzabile laddove prevede, anche in caso di mutate condizioni regolamentari, prima dell'applicazione per gli utenti già in *customer base*, di rendere una informativa preventiva anche all'Autorità per modifiche unilaterali di contratto con conseguente riconoscimento ai clienti del diritto di recesso, anche mediante passaggio ad altro operatore, senza penali né costi di disattivazione.

La misura di cui all'**impegno n. II** appare particolarmente apprezzabile e connotata da un *quid novi* rispetto all'attuale normativa di settore. Infatti la prospettazione, ai clienti sottoscrittori di un'offerta di rete fissa FWA con traffico illimitato che superino stabilmente un volume di traffico dati pari a 600GB, di un upgrade verso linee su portante fisico FTTH o FTTC/FTTE (a seconda della copertura di rete disponibile all'indirizzo del singolo cliente), a condizioni economiche promozionali dedicate, e comunque non superiori a quelle previste e applicate alla medesima clientela in base all'offerta su tecnologia radiomobile, garantirebbe una maggiore qualità e sicurezza nella fruizione del servizio dati anche per offerte di rete fissa.

Sotto di verso profilo, tale misura contribuirà a velocizzare il processo di transizione tecnologica verso offerte in fibra ottica sul territorio nazionale, dando una spinta propulsiva al passaggio verso connessioni ad alta velocità, 1 Gbps, in linea con gli obiettivi nazionali e comunitari.

La misura, pertanto, complessivamente comporta un indubbio valore aggiunto rispetto alla tutela dell'utenza finale, la quale deve orientarsi in un mercato fortemente concorrenziale, e potrebbe, altresì, produrre un effetto emulativo da parte degli altri operatori che offrono servizi FWA, i quali saranno indotti a prospettare alla propria clientela, con profili di utilizzo della banda dati caratterizzati da elevati volumi mensili, soluzioni tecnologiche più performanti e in costante allineamento con le evoluzioni del mercato di riferimento.

Per quanto, invece, riguarda l'**impegno n. III**, la misura appare finalizzata al miglioramento dei processi interni di gestione dei reclami attinenti all'utilizzo delle offerte di rete fissa a contenuto "illimitato".

Tale misura appare essere connotata da un oggettivo aspetto innovativo dato dall'introduzione di un canale di assistenza clienti dedicato a tale tipologia di offerta – di rete fissa FWA a traffico illimitato – che potrebbe avere risvolti sui comportamenti degli altri operatori presenti nel mercato di riferimento, soprattutto nel caso degli operatori virtuali che utilizzano la medesima tecnologia di rete, stimolando comportamenti emulativi e maggiore concorrenzialità in termini di efficienza ed efficacia del servizio di assistenza clienti.

Inoltre, la misura prevede l'istituzione di una sorta di task force interna finalizzata ad analizzare i reclami e a indirizzare le conseguenti azioni correttive da parte della stessa società.

Infatti Poste intende introdurre con modalità strutturali/organizzative, entro i 90 giorni successivi alla approvazione degli impegni, **un presidio operativo finalizzato: i) all'analisi dei reclami tracciati e delle segnalazioni presentate dagli utenti dei servizi in oggetto; ii) all'elaborazione, con cadenza trimestrale, di uno specifico report da mettere a disposizione del vertice aziendale**, onde garantire al più alto livello di *management* la consapevolezza sull'andamento del fenomeno e di valutare **l'adozione di tempestive misure volte a massimizzare la soddisfazione della clientela**.

D'altra parte, si ritiene che tale misura organizzativa possa considerarsi apprezzabile laddove consente alla Società di monitorare trimestralmente l'andamento delle doglianze degli utenti e correggere eventuali criticità, con il risultato di una migliore qualità dei servizi forniti agli utenti finali.

RITENUTO, in conclusione, che gli impegni presentati da Poste in data 18 marzo 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 antiregulatorie 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;

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 Poste)**

1. Gli impegni presentati in data 18 marzo 2024 dalla società PostePay S.p.A., con sede legale in Viale Europa, 190 – 00144 Roma, 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. 2/24/DTC è sospeso fino alla verifica dell'effettivo adempimento degli impegni.
4. La società PostePay 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, 24 luglio 2024

IL PRESIDENTE  
Giacomo Lasorella

IL COMMISSARIO RELATORE  
Antonello Giacomelli

Per attestazione di conformità a quanto deliberato  
IL SEGRETARIO GENERALE  
Giulietta Gamba