



Autorità Garante della Concorrenza e del Mercato

L'AUTORITÀ GARANTE DELLA CONCORRENZA E DEL MERCATO

NELLA SUA ADUNANZA del 14 marzo 2023;

SENTITA la Relatrice, Professoressa Elisabetta Iossa;

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 il “*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*” (di seguito, Regolamento), adottato dall’Autorità con delibera del 1° aprile 2015, n. 25411;

VISTA la comunicazione del 28 aprile 2022, con cui è stato avviato il procedimento PS12302 nei confronti della Società Fastweb S.p.A.;

VISTA la propria decisione del 20 settembre 2022, con la quale, ai sensi dell’art. 7, comma 3, del Regolamento, è stata disposta la proroga del termine di conclusione del procedimento, in considerazione delle esigenze connesse alla valutazione degli impegni presentati dal Professionista;

VISTA la propria decisione del 15 novembre 2022, con la quale, ai sensi dell’art. 7, comma 3, del Regolamento, è stata disposta la proroga del termine di conclusione del procedimento per particolari esigenze istruttorie, in considerazione della necessità di esaminare le risultanze in atti ai fini della valutazione delle fattispecie oggetto del procedimento;

VISTA la propria decisione del 10 gennaio 2023 con la quale, ai sensi dell’art. 7, comma 3, del Regolamento, è stata disposta la proroga del termine di

conclusione del procedimento per particolari esigenze istruttorie, in considerazione della necessità di esaminare le risultanze in atti ai fini della valutazione della fattispecie oggetto del procedimento;

VISTI gli atti del procedimento;

I. LE PARTI

1. Fastweb S.p.A. (d'ora in avanti Fastweb, Professionista o Società), in qualità di Professionista, ai sensi dell'art. 18, lettera *b*), del Codice del Consumo, avente sede legale a Milano e operante nel settore delle telecomunicazioni. Il bilancio della Società al 31 dicembre 2021 presenta ricavi delle vendite e delle prestazioni per un importo pari a circa 2.383 milioni di euro¹.

2. Codici, Movimento Consumatori e Jules Verne, associazioni dei consumatori, ammesse a partecipare al procedimento in base alle rispettive istanze avanzate ai sensi dell'articolo 10 del Regolamento².

II. LA PRATICA COMMERCIALE OGGETTO DEL PROCEDIMENTO

3. La condotta posta in essere da Fastweb a danno dei consumatori e microimprese che hanno comunicato la cessazione del rapporto contrattuale per i servizi di telefonia fissa e/o mobile consiste nell'emissione di fatture per tali servizi anche a distanza di mesi dalla comunicazione, da parte di consumatori e microimprese, della cessazione del rapporto di fornitura. Questi ultimi non ricevono alcuna informativa chiara e puntuale circa lo stato del rapporto contrattuale successivamente alla loro richiesta di cessazione. Tale condotta risulta adottata anche in seguito alla migrazione per servizio di fonia fissa e/o mobile, dando origine, in tale caso, ad una doppia fatturazione a carico dell'utente, a cui viene richiesto di saldare le fatture del nuovo e del precedente operatore.

¹ Cfr. Bilancio della Società Fastweb S.p.A. al 31 dicembre 2021.

² Cfr. docc. nn. 25, 35 e 50.

III. LE RISULTANZE DEL PROCEDIMENTO

1) *L'iter del procedimento*

4. In relazione alla condotta sopra descritta, in data 28 aprile 2022 è stato comunicato a Fastweb l'avvio del procedimento istruttorio n. PS12302 per presunta violazione degli artt. 20, comma 2, 24, 25, comma 1, lett. d) e/o dell'art. 26, comma 1, lett. f) del Codice del Consumo³.

5. In data 27 luglio 2022⁴ sono stati ammessi a partecipare al procedimento le associazioni di consumatori Codici e Movimento Consumatori ai sensi dell'art. 10 del Regolamento⁵. L'accoglimento è stato comunicato a Fastweb in data 6 settembre 2021⁶.

6. In data 3 agosto 2022 è pervenuta un'altra istanza di partecipazione da parte dell'associazione Jules Verne⁷, a cui è stata richiesta documentazione integrativa in data 1° settembre 2022⁸. L'istanza è stata accolta in data 12 ottobre 2022⁹ e comunicata a Fastweb nella medesima data¹⁰.

7. In data 7 giugno 2022 è pervenuta da parte di Fastweb la risposta alla richiesta di informazioni, formulata nella comunicazione di avvio del procedimento¹¹.

8. In data 10 giugno 2022¹² è pervenuta una proposta di impegni ai sensi dell'art. 27, comma 7 del Codice del Consumo, formulata dalla Società, e l'istanza di audizione che si è svolta in data 14 luglio 2022¹³. La proposta di impegni è stata rigettata dall'Autorità in data 25 ottobre 2022 e comunicata alla Società in data 27 ottobre 2022¹⁴.

9. In data 9 settembre 2022¹⁵ è stata formulata una ulteriore richiesta di informazioni alla Società, che ha fornito risposta in data 19 settembre 2022¹⁶, integrandola in data 28 settembre 2022¹⁷.

³ Cfr. DOC. N. 15.

⁴ Cfr. DOCC. NN. 47 e 48.

⁵ Cfr. DOCC. NN. 25 e 35.

⁶ Cfr. DOC. N. 56.

⁷ Cfr. DOC. N. 50.

⁸ Cfr. DOC. N. 53.

⁹ Cfr. DOC. N. 71.

¹⁰ Cfr. DOC. N. 72.

¹¹ Cfr. DOC. N. 28.

¹² Cfr. DOC. N. 30.

¹³ Cfr. DOC. N. 46.

¹⁴ Cfr. DOC. N. 77.

¹⁵ Cfr. DOC. N. 60.

¹⁶ Cfr. DOC. N. 62.

¹⁷ Cfr. DOC. N. 67.

10. Nelle date del 20 settembre 2022¹⁸, 15 novembre 2022¹⁹ 10 gennaio 2023²⁰, ai sensi dell'articolo 7, comma 3 del Regolamento, l'Autorità ha deliberato di prorogare il termine di conclusione del procedimento, inizialmente fissato al 25 settembre 2022, rispettivamente al 24 novembre 2022, al 23 gennaio 2023 e, da ultimo, al 24 marzo 2023.

11. In data 3 novembre 2022²¹ è pervenuta da parte della Società una nuova istanza di audizione che si è svolta in data 17 novembre 2022²².

12. In data 2 dicembre 2022 è stata comunicata alle Parti la data di conclusione della fase istruttoria ai sensi dell'art. 16, comma 1, del Regolamento²³.

13. In data 16 dicembre 2022²⁴ è stato inviato da Fastweb l'esito delle verifiche su alcune segnalazioni e in data 23 dicembre 2022²⁵ è pervenuta la memoria conclusiva di Fastweb.

14. In data 17 gennaio 2023, ai sensi e per gli effetti di cui all'art. 27, commi 1-bis e 6, del Codice del Consumo, è stata inoltrata richiesta di parere all'Autorità per le Garanzie nelle Comunicazioni²⁶. Il parere dell'Autorità di settore è pervenuto in data 15 febbraio 2023²⁷.

2) Le evidenze acquisite nel corso del procedimento

a. Il quadro normativo di riferimento

15. La riforma Bersani del 2007, di cui al D.L. 31 gennaio 2007, n. 7, convertito, con modificazioni, nella legge 2 aprile 2007, n. 40, ha introdotto il principio secondo cui l'utente può recedere dal contratto del servizio di fonia in qualunque momento, anche prima della scadenza, senza vincoli temporali o ritardi non giustificati, con obbligo di preavviso massimo di 30 giorni (art. 1, commi 3, di detto D.L.).

16. Tale disposizione prevede anche che le spese relative al recesso o alla migrazione ad altro operatore devono essere giustificate dai costi dell'operatore e, in particolare, sono “*commisurate al valore del contratto e ai*

¹⁸ Cfr. DOCC. NN. 64-66.

¹⁹ Cfr. DOCC. NN. 83-86.

²⁰ Cfr. DOCC. NN. 103-105.

²¹ Cfr. DOC. N. 78.

²² Cfr. DOC. N. 92.

²³ Cfr. DOCC. NN. 94, 95, 96, 97.

²⁴ Cfr. DOC. N. 99.

²⁵ Cfr. DOC. N. 100.

²⁶ Cfr. DOC. N. 110.

²⁷ Cfr. DOC. N. 115.

costi reali sopportati dall'azienda ovvero ai costi sostenuti per dismettere la linea telefonica o trasferire il servizio”.

17. Secondo la delibera AGCOM 519/15/CONS “Regolamento recante disposizioni a tutela degli utenti in materia di contratti relativi alla fornitura di servizi di comunicazioni elettroniche”, in caso di esercizio del diritto di recesso da parte dell’utente, “l’operatore non può addebitare all’utente alcun corrispettivo per le prestazioni erogate [...] dalla data di efficacia del recesso e, qualora non riesca tecnicamente ad impedirne l’addebito, provvede tempestivamente a stornare o a rimborsare quanto addebitato” (art. 8, comma 2).

18. Inoltre, AGCOM, con delibera n. 487/18/CONS, ha dettato le “Linee guida sulle modalità di dismissione e trasferimento dell’utenza nei contratti per adesione”, che disciplinano principalmente i costi del recesso, ribadendo, con riferimento al profilo in esame, quanto già previsto dalla citata riforma Bersani, ossia che la disattivazione dell’utenza o la migrazione deve avvenire entro 30 giorni, e prevedendo una disciplina restrittiva sui costi del recesso attenta alla posizione degli utenti²⁸, secondo cui, tra l’altro, gli oneri a carico del consumatore risultano diversi se il recesso avviene a causa di numerosi e comprovati episodi di malfunzionamento dei servizi.

19. AGCOM, nelle suddette *Linee Guida*, ha ribadito l’obbligo per gli operatori di pubblicare, nella pagina web “trasparenza tariffaria”, il dettaglio delle spese relative al recesso o alla migrazione (spese per i costi realmente sostenuti dall’operatore per la dismissione o la migrazione, per la restituzione degli sconti, per il pagamento in una o più soluzioni delle rate). Devono essere evidenziate, per ciascuna offerta, le spese che l’utente dovrà sostenere in corrispondenza di ogni mese in cui il recesso potrebbe essere esercitato. Tali spese, inoltre, devono essere “rese note al consumatore al momento della pubblicizzazione dell’offerta e in fase di sottoscrizione del contratto”, nonché comunicate alla stessa AGCOM.

²⁸ “I costi sostenuti dall’operatore per dismettere o trasferire l’utenza” non possono essere superiori al canone mensile mediamente pagato dall’utente o, se più bassi, ai costi effettivi sostenuti dagli operatori per dismettere o trasferire la linea. “La restituzione degli sconti sui servizi e sui prodotti” deve essere equa e proporzionata al valore del contratto e alla durata residua della promozione, non potendo quindi essere richiesta agli utenti la restituzione integrale degli sconti goduti. “Le rate residue relative ai servizi (quali l’attivazione e la configurazione della linea e/o dei dispositivi, l’assistenza tecnica anche offerta su base continuativa) e ai prodotti (telefoni, smartphone, modem), offerti congiuntamente al servizio principale” possono essere pagate in un’unica soluzione al momento del recesso ovvero continuare ad essere pagate, per la parte residua, per il massimo 24 mesi. Per tale ragione, gli operatori devono concedere agli utenti che recedono anticipatamente dal contratto la facoltà di scegliere tra i due tipi di pagamento. Inoltre, l’utente che recede può pagare il costo del servizio o prodotto offerto congiuntamente al servizio principale solo se è stato indicato in fase di sottoscrizione.

20. Dette spese - che l'utente dovrà sostenere in corrispondenza di ogni mese in cui il recesso potrebbe essere esercitato - devono essere rese note, secondo le previsioni dell'AGCOM, altresì verbalmente e tramite idonea informativa, chiara e sintetica, da allegare al contratto.

21. Nel corso degli anni l'Autorità di regolazione ha definito specifici indicatori di qualità (c.d. KPI) che riguardano le fatture contestate e l'accuratezza della fatturazione per il servizio voce (delibera 254/04/CSP). Per detto servizio, il periodo di rilevazione dell'indice è annuale e riguarda tutti i reclami ricevuti nel periodo rilevante a prescindere dalla fondatezza del reclamo. Con riguardo al KPI sull'accuratezza della fatturazione, la rilevazione dei dati riguarda tutte le fatture oggetto di contestazioni riconosciute fondate sulla cui base vengono effettuati riaccrediti degli importi al cliente.

22. In base alla delibera da ultimo citata, gli operatori sono tenuti a fissare obiettivi annuali e rilevare le relative percentuali effettivamente registrate nell'anno di riferimento, pubblicando i risultati.

b. Le segnalazioni

23. Dal mese di novembre 2021 sono pervenute circa 40 segnalazioni da parte di consumatori, microimprese e dalle associazioni di consumatori Codici e Jules Verne²⁹, che lamentano come Fastweb, nella fase successiva alla manifestazione della volontà di cessare il contratto del servizio di fonia fisso o mobile, continuerebbe a praticare a consumatori e microimprese la fatturazione del servizio.

24. Dalle segnalazioni emerge che le fatturazioni, dopo la manifestazione di volontà di cessazione del contratto, sarebbero emesse sia a fronte del servizio telefonico disattivato che a fronte del servizio di fonia ancora attivo, in tale caso a insaputa dello stesso consumatore.

25. Alcune segnalazioni riguardano anche il fenomeno della doppia fatturazione per il servizio di fonia in seguito a migrazione, per cui entrambi gli operatori (c.d. *donating* e *recipient*), coinvolti nella migrazione, richiedono, per il medesimo periodo, il pagamento del suddetto servizio. Tale doppia fatturazione dura, a volte, anche per diversi mesi successivi all'avvenuta migrazione e a fronte, in taluni casi, della restituzione degli apparati (ad es. *modem*) forniti in comodato d'uso da Fastweb.

26. In molti casi tale fatturazione post-recesso verrebbe seguita da ripetuti

²⁹ Cfr. DOCC. NN. 1-14, 19, 23, 25-26, 29, 31, 37-41, 43-44, 61, 63, 68-70, 73-76, 79, 90, 93, 98.

solleciti per il pagamento.

c. Le procedure aziendali relative alla cessazione del rapporto contrattuale

27. Dall'analisi delle procedure aziendali di Fastweb³⁰ è emerso che per la linea fissa la procedura di conclusione del rapporto contrattuale risulta differenziata, non solo in base alla tipologia di cessazione del rapporto contrattuale (disdetta, recesso o ripensamento³¹), ma anche in base ai canali di inoltro dell'istanza da parte del cliente.

28. La richiesta di disdetta, recesso e ripensamento può essere inviata a Fastweb tramite sistemi documentali (A/R, PEC, ecc.)³² e non documentali³³, determinando l'apertura automatica di un ticket sul sistema di gestione dei rapporti con i clienti (c.d. CRM).

29. In caso di richiesta presentata tramite sistemi documentali, Fastweb ricontatta i propri clienti per verificare la correttezza dei dati, fornendo anche tutte le informazioni relative ai costi di recesso e di chiusura anticipata del contratto, qualora previsti, nonché, ove necessario, le indicazioni relative alle modalità per la restituzione degli apparati, per correggere eventuali errori e per comprendere le ragioni di insoddisfazione del cliente³⁴.

30. Secondo le procedure aziendali, tale ricontatto viene eseguito tempestivamente, entro pochi giorni dalla manifestazione della volontà di recesso (mediamente 3 giorni) senza alterare i tempi tecnici di gestione delle richieste, che decorrono dalla richiesta dell'utente e che si devono completare entro 30 giorni³⁵.

31. La richiesta di disdetta, recesso o ripensamento non inoltrata tramite mezzi di spedizione tracciabili è gestita direttamente dal *customer care* nel momento in cui il cliente contatta Fastweb. Essa è inserita in tempo reale sul sistema informatico CRM, seguendo il flusso standard di creazione del ticket di

³⁰ Cfr. DOC. N. 28.

³¹ Per disdetta telefonica s'intende la richiesta di cessazione di un contratto di abbonamento alla linea voce e/o dati che non si intende più rinnovare alla scadenza, mentre il recesso è l'interruzione del rapporto prima della scadenza. Il recesso per ripensamento è, invece, disciplinato dall'art. 52 del Codice del Consumo, e consente al consumatore, che ha concluso un contratto a distanza oppure fuori dei locali commerciali di poter risolvere il contratto stesso entro 14 giorni dalla sottoscrizione, senza che sia necessaria alcuna motivazione specifica e senza pagamento di somme di denaro a titolo di penale.

³² Sistemi documentali: (i) posta raccomandata A/R o PEC con (ii) qualsiasi altro mezzo di spedizione tracciabile o (iii) utilizzando il *form* MyFastweb.

³³ Sistemi non documentali: contatto telefonico, Whatsapp o qualsiasi altro mezzo di spedizione non tracciabile.

³⁴ *Ibidem*.

³⁵ Cfr. DOC. N. 46.

disattivazione, con procedura che deve completarsi entro 30 giorni dalla richiesta.

32. In caso di migrazione O2O e NP Pura³⁶ per la telefonia fissa, il processo, articolato in tre fasi, dipende dall'attività del c.d. *recipient*, ossia dell'operatore che ha acquisito il cliente. Solo a seguito del completamento di tali fasi si avvia il processo di disattivazione sui sistemi dell'operatore *donating* (Fastweb), che viene concluso nell'arco di 24 ore.

33. Per quanto riguarda la linea mobile, il processo di migrazione è automatico e gestito direttamente dai portali di interfaccia con gli altri OLO i quali richiedono la numerazione mobile del cliente acquisito attraverso i previsti sistemi di notifica.

34. L'elevato numero di processi gestiti, secondo il Professionista, determina la possibilità che alcune richieste siano trattate in ritardo o possano subire dei blocchi per errori tecnici o umani. Per le migrazioni, nel caso in cui il sistema di gestione dei recessi, disdette o ripensamenti subisca un blocco tale da impedire il corretto espletamento della cessazione entro la c.d. *data attesa consegna*³⁷, Fastweb provvede a bloccare la fatturazione al cliente fino alla risoluzione del blocco del processo tecnico sottostante³⁸. Fastweb ha adottato, già prima dell'avvio del procedimento istruttorio una procedura interna per la sospensione della fatturazione anche nel caso in cui i clienti non vengano disattivati entro 30 giorni dalla richiesta di cessazione/disdetta³⁹.

35. Un gruppo operativo interno alla Società individua i clienti non disattivati entro i 30 giorni previsti dalla richiesta di conclusione del rapporto contrattuale al fine di sbloccare la procedura di cessazione/migrazione ed effettuare la sospensione della fatturazione. La fatturazione viene, poi, riattivata successivamente all'effettiva disattivazione solamente per poter emettere la fattura finale di conguaglio e/o la fattura di addebito di penali per mancata o tardiva restituzione degli apparati da parte del cliente.

36. Relativamente al rapporto con il cliente, durante il processo di disattivazione, Fastweb si limita ad inviare una comunicazione via sms ed

³⁶ La migrazione O2O è il passaggio del cliente da un operatore di telecomunicazioni ad un altro mediante il trasferimento delle risorse fisiche di accesso per la fornitura dei servizi voce e dati.

La migrazione NP Pura (c.d. "NPP") è il passaggio del cliente da un operatore di telecomunicazioni ad un altro con il mantenimento della numerazione (c.d. "DN") da parte del cliente, senza il trasferimento delle risorse fisiche di accesso.

³⁷ Si tratta della data indicata dal *donating* e riferita convenzionalmente al momento nel quale tutti gli operatori coinvolti nella procedura espletano le attività di competenza per garantire la migrazione in continuità del servizio.

³⁸ Cfr. DOC. N. 28.

³⁹ Cfr. DOCC. NN. 28 e 46.

email di presa in carico della relativa richiesta, solo se essa è pervenuta attraverso il canale documentale. Non è prevista alcuna comunicazione nel caso in cui la richiesta sia stata formulata tramite contatto telefonico o Whatsapp. Al completamento del processo di cessazione, Fastweb invia al cliente una email ed un sms contenente le informazioni per la restituzione degli apparati; se questa non è dovuta, viene inviato un semplice sms. Solo in caso di migrazione O2O e NP Pura residenziale o SHP monolinea l'email contiene anche la comunicazione dell'avvenuto espletamento della migrazione o NP Pura⁴⁰. Il Professionista sostiene che, in ogni caso, l'utente può verificare lo stato della propria richiesta di cessazione del rapporto contrattuale accedendo alla propria area riservata sul sito web della Società⁴¹.

37. Dopo la disattivazione del servizio, Fastweb affida a Società esterne le attività di recupero crediti insoluti, nel caso in cui il cliente presenti un insoluto per un importo superiore a [1-50]* euro e solamente una volta che siano trascorsi [1-16] mesi dalla data di disattivazione dei servizi Fastweb⁴².

d. La gestione dei reclami post-recesso

38. Nel periodo gennaio 2020-marzo 2022 relativamente alla telefonia fissa Fastweb ha ricevuto [200.000- 2.000.000] richieste di disdetta/recesso e ripensamento (incluse quelle connesse al passaggio ad altro operatore) e [200-5.000] reclami riconducibili alla fatturazione post-recesso; relativamente alla telefonia mobile Fastweb ha ricevuto quasi [200.000- 2.000.000] richieste di disdetta/recesso e ripensamento e [200-5.000] reclami relativi alla fatturazione post-recesso.

39. Fastweb ha gestito i reclami ricevuti, *in primis*, verificandone l'eventuale fondatezza e successivamente provvedendo a rimborsare in maniera totale o parziale i clienti. Nel periodo considerato, tali rimborsi hanno riguardato mediamente il [5-90%]⁴³ dei casi attraverso l'emissione di note di credito. Segnatamente, i reclami fondati risultavano il [5-90%], nel 2020, il [5-90%] nel 2021 e il [5-90%] nel primo trimestre 2022.

40. La percentuale dei reclami ricevuti dalla Società sul totale dei recessi per anno o porzione di anno per problematiche afferenti alla fatturazione post cessazione nel periodo gennaio 2020-marzo 2022, secondo i dati forniti da

⁴⁰ Cfr. DOC. N. 28.

⁴¹ Cfr. Verbale dell'audizione del 17 novembre 2022.

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

⁴² Cfr. DOC. N. 28 pp. 11-12.

Fastweb stessa, è andata via via riducendosi, passando dal [0-50%] nell'anno 2020 al [0-50%] nell'anno 2021 ed al [0-50%] nel primo trimestre del 2022. Tale effetto è riconducibile a un'ulteriore iniziativa adottata dal Professionista per controllare e prevenire i disallineamenti tra i sistemi informatici, attraverso la creazione di un gruppo di lavoro per la sospensione della fatturazione nei confronti dei clienti che risultassero non disattivati entro il termine di 30 giorni dalla richiesta di cessazione del contratto⁴⁴.

41. La Società, tra l'altro, sta riesaminando i reclami relativi alla "fatturazione" inviati nel periodo oggetto di contestazione da parte dei clienti di telefonia fissa e/o mobile che hanno esercitato il diritto di recesso o ripensamento dal contratto o richiesto la migrazione presso altro operatore, al fine di rimborsarli integralmente delle somme illegittimamente addebitate, provvedendo anche a riconoscere al consumatore un extra nel caso in cui la fatturazione errata sia stata superiore a [5-200] euro. Alla data del 23 dicembre 2022 erano stati effettuati oltre [50-3000] rimborsi per un ammontare complessivo di oltre [50.000-400.000] euro⁴⁵.

3) Le argomentazioni difensive del Professionista

42. Il Professionista, innanzitutto, richiama quanto sostenuto dall'Autorità per le garanzie nelle comunicazioni (AGCOM), secondo cui le anomalie o i disallineamenti dei processi di cessazione/disdetta/migrazione/ripensamento sarebbero impossibili da azzerare⁴⁶.

43. Pertanto, Fastweb sostiene che *"la disciplina settoriale ammette dunque espressamente l'eventualità, imputabile ad errori tecnici che non possono essere corretti, che il cliente possa essere destinatario di una fatturazione erronea in caso di recesso."*⁴⁷.

44. Il Professionista, nel merito della condotta contestata, rileva quanto segue:

- l'esiguità delle segnalazioni durante il periodo oggetto di istruttoria testimonia l'eccezionalità di tali errori di funzionamento organizzativo e non consente di poter configurare tale condotta come una pratica commerciale scorretta;
- il numero di reclami ricevuti nel periodo oggetto di istruttoria è "irrisorio".

⁴⁴ Cfr. DOC. N. 100 p. 10.

⁴⁵ Cfr. DOC. N. 100 cit., all. 1.

⁴⁶ Cfr. art. 8, comma 2 della delibera 519/15/Cons: *"In caso di disdetta o di esercizio del diritto di recesso da parte dell'utente, l'operatore non può addebitare all'utente alcun corrispettivo per le prestazioni erogate a decorrere dal termine del contratto ovvero dalla data di efficacia del recesso e, qualora non riesca tecnicamente ad impedirne l'addebito, provvede tempestivamente a stornare o a rimborsare quanto addebitato"*.

⁴⁷ Cfr. DOC. N. 100 p. 12.

Nel caso in esame, non rileva la percentuale ([5-90%]) di reclami fondati rispetto ai reclami ricevuti, ma piuttosto il numero dei reclami ricevuti rispetto alle richieste di cessazione/migrazione che *“nel periodo gennaio 2020-marzo 2022 è infinitesimale ([0-50%] sul fisso, [0-50%] per le migrazioni, [0-50%] sul mobile), [...] tale numero va via via riducendosi fino a ridursi a zero nel 2022 per le procedure di migrazione e ad assestarsi a valori molto bassi per le disdette/recessi”*⁴⁸;

- Fastweb è intervenuta ancor prima dell’atto di avvio del procedimento per ovviare ai fenomeni di doppia fatturazione e fatturazione post recesso, creando un gruppo di lavoro per verificare ed interrompere la fatturazione in caso di incongruenze o disfunzioni, sviluppando nuove funzionalità per limitare i problemi di disallineamento dei sistemi, procedendo a verificare e correggere queste procedure⁴⁹;

- il ricontatto del cliente in caso di recesso o disdetta non interrompe o modifica la gestione della richiesta e la tempistica dei 30 giorni per l’espletamento della stessa⁵⁰;

- circa il [5-90%] dei reclami ricevuti da Fastweb è di fatto infondato⁵¹;

- gli errori di sistema non prevedibili e non arginabili sono riconosciuti anche nella delibera AGCOM 519/15/Cons e, in caso di errata fatturazione, Fastweb *“provvede tempestivamente a stornare o a rimborsare quanto addebitato”*⁵²;

- al cliente non viene fornita alcuna informativa circa lo status del rapporto contrattuale successivo alla richiesta di cessazione in caso di richieste di disdetta, recesso o ripensamento formulate tramite contatto telefonico, in quanto esse vengono inserite dal *customer care* nel sistema informatico CRM in tempo reale, registrando la volontà del cliente di cessare il contratto mediante Vocal Order o firma digitale. Pertanto, *“l’invio di una email o di un sms per comunicare la presa in carico della richiesta rappresenterebbe una duplicazione di una informazione già fornita telefonicamente al cliente, oltre che un’attività ultronea a carico di Fastweb che, di fatto, nulla aggiungerebbe al set di informazioni che il cliente già riceve nel corso del contatto telefonico”*. Tra l’altro, ciascun cliente può verificare lo stato di lavorazione delle proprie richieste da APP o PC alla propria Area Personale tramite il portale “MyFastweb”.⁵³

45. Infine, la Società evidenzia di avere adottato alcune iniziative:

⁴⁸ Cfr. DOC. N. 100 pp. 5-6.

⁴⁹ *Ibidem*, p. 6.

⁵⁰ *Idem*.

⁵¹ Cfr. DOC. N. 100 cit. p. 11.

⁵² *Ibidem*, p. 12.

⁵³ *Ibidem*, pp. 14-15.

- verifica *ex novo* di tutti i reclami, provenienti dai clienti di telefonia fissa e/o mobile che hanno esercitato il diritto di recesso, ripensamento o migrazione verso altro operatore, inviati nel periodo oggetto di contestazione e riportanti la causale “fatturazione”. L’operazione è in corso di svolgimento e prevede il riconoscimento del rimborso della somma erroneamente addebitata al cliente e l’eventuale riconoscimento di un *extra*;
- invio di informative al cliente circa (i) il completamento della procedura tecnica e amministrativa di cessazione del contratto o di migrazione ad altro operatore; (ii) l’effettiva presa in carico della richiesta di cessazione; (iii) lo stato del reclamo;
- pubblicazione, sul sito internet della Società e nella pagina personale di ciascun cliente, di informazioni chiare e complete sulle procedure e sui canali di comunicazione da utilizzare per presentare le richieste di cessazione del rapporto contrattuale;
- indicazione al *call center* in merito alla corretta gestione delle richieste di recesso da parte dei consumatori/microimprese;
- qualora Fastweb non invii alcun riscontro nei [2-100] giorni successivi al ricevimento della contestazione, essa interrompe le attività di recupero crediti⁵⁴.

IV. PARERE DELL’AUTORITÀ PER LE GARANZIE NELLE COMUNICAZIONI

46. In data 15 gennaio 2023⁵⁵ veniva inoltrata richiesta di parere all’Autorità per le Garanzie nelle Comunicazioni (AGCOM), ai sensi dell’art. 27, comma 1-*bis* del Codice del Consumo, poiché la pratica riguarda un operatore attivo nel settore delle comunicazioni elettroniche.

47. Con parere pervenuto in data 15 febbraio 2023⁵⁶, l’AGCOM ha ritenuto le condotte in esame riconducibili - per i profili attinenti alle modalità e tempistiche di gestione delle richieste di cessazione dei servizi da parte della Società Fastweb, anche mediante passaggio ad altro operatore, nonché all’addebito dei servizi anche dopo il previsto termine di efficacia del recesso - al quadro normativo e regolamentare vigente per il settore delle comunicazioni elettroniche (segnatamente, a quanto previsto dall’articolo 98 *septies decies*, commi 1 e 10, del Codice delle comunicazioni elettroniche e

⁵⁴ *Ibidem*, pp.18-19.

⁵⁵ Cfr. DOC. N. 110.

⁵⁶ Cfr. DOC. N. 115.

dal Regolamento allegato alla delibera n. 519/15/CONS), fatti salvi, invece, gli eventuali profili di violazione del Codice del Consumo.

48. L'Autorità di regolazione riferisce di aver già avviato nel mese di gennaio 2023 una complessiva attività di vigilanza, mediante puntuale richiesta di informazioni e documenti, volta a verificare la conformità alla normativa di settore delle procedure predisposte dai principali operatori presenti nel mercato di riferimento (tra cui Fastweb) in ordine alle modalità e tempistiche di gestione delle richieste di recesso e disattivazione dei servizi, inclusi i casi di recesso con contestuale richiesta di passaggio ad altro operatore.

49. Inoltre, AGCOM ha indicato di tener conto, nel caso di specie, di alcune ulteriori valutazioni contenute nei pareri resi sui procedimenti PS12300 e PS12304, concernenti le numerose problematiche tecnologiche e amministrative che caratterizzano le procedure relative alle cessazioni, anche con migrazioni, dei servizi di fonia fissa e mobile rilevanti in questa sede. È stato evidenziato come tali problematiche possano anche alterare e interrompere il complesso processo di disattivazione dei servizi di fonia e, in particolare, la c.d. migrazione. Al contempo, AGCOM ha messo in evidenza l'articolata regolamentazione concernente le cessazioni dei servizi di fonia, soprattutto ove la cessazione sia effettuata tramite migrazione. A tal riguardo, ha sottolineato come, fino al termine delle operazioni di trasferimento, l'operatore cedente è tenuto a continuare ad erogare i servizi di comunicazione.

50. Con riferimento alla *“fatturazione dopo la manifestazione di volontà del recesso e dopo l'avvenuto distacco”*, l'Autorità di regolazione ha evidenziato che l'emissione di fatture, pur se pervenute dopo il distacco, ha ad oggetto i corrispettivi dovuti per il periodo in cui la linea resta attiva presso il cedente fino al distacco, che avviene di norma all'interno del periodo massimo di 30 giorni dalla richiesta. Con riferimento ai casi di doppia fatturazione, il Regolatore ha premesso che, fino al termine delle operazioni di trasferimento, l'operatore cedente è tenuto a continuare a erogare i propri servizi alle stesse condizioni. Nella sequenza dei passaggi in cui è articolato il trasferimento possono verificarsi casi anomali riconducibili non solo all'operatore *donating* ma anche al *recipient* o all'operatore *wholesale/donor*.

51. Infine, può verificarsi che l'operatore *recipient* completi prima l'attivazione della linea fisica e che, per evitare disservizi all'utente, invii la richiesta di passaggio del numero telefonico all'operatore cedente e, nel frattempo, attivi un numero provvisorio. In tale periodo, variabile a seconda delle circostanze tecniche, l'utente può trovarsi nella condizione di ricevere due fatture.

V. VALUTAZIONI CONCLUSIVE

52. La condotta in esame consiste nell'addebito, da parte di Fastweb, di importi per servizi di fonia fissa e mobile successivamente alla manifestazione di volontà degli utenti (consumatori e microimprese) di recedere dal rapporto contrattuale, anche in caso di migrazione verso un altro operatore.

53. Le risultanze istruttorie hanno dimostrato come la condotta in esame integri una pratica commerciale scorretta in violazione dell'art. 26, comma 1, lettera f), del Codice del Consumo. Infatti, i dati raccolti nel corso dell'istruttoria⁵⁷ mostrano come il Professionista abbia continuato a richiedere il pagamento di fatture, a fronte della volontà del consumatore di estinguere il rapporto contrattuale, con l'effetto di prolungare forzatamente il rapporto stesso, anche per mesi.

54. Ai fini della contestazione della condotta rilevano alcune criticità nella gestione della procedura interna del recesso, connesse anche all'elevato numero di processi gestiti, per cui alcune richieste possono essere trattate in ritardo o possono subire dei blocchi, determinando disallineamenti dei sistemi informatici.

55. Rileva anche l'assenza di un'informativa specifica fornita al cliente circa lo status del rapporto contrattuale successivo alla richiesta di cessazione del rapporto stesso che, specie in caso di domiciliazione bancaria delle fatture, impedisce all'utente la rilevazione effettiva e/o tempestiva di eventuali addebiti ingiustificati.

56. In effetti, sia la registrazione telefonica che la comunicazione documentale (via pec o via posta) della cessazione del rapporto contrattuale non pongono il consumatore nella condizione di conoscere se la richiesta di recesso sia stata "effettivamente" presa in carico dalla Società e se si siano verificate eventuali circostanze ostative amministrative e/o tecniche che determinano situazioni di mancato distacco e di fatturazioni indebite successive alla manifestazione della volontà di cessazione del rapporto contrattuale.

57. Anche l'accesso all'Area Personale sul portale "MyFastweb" è uno strumento utile solo se l'utente assume un comportamento attivo di verifica della propria posizione e qualora non sia ancora avvenuta la cessazione del contratto, perché in tale ultimo caso al cliente sarà impossibile accedere a quest'area per verificare eventuali errate fatturazioni successive.

58. Le risultanze istruttorie hanno evidenziato che il numero complessivo di reclami, aventi ad oggetto la ritardata chiusura con fatturazione in seguito alla

⁵⁷ Cfr. DOCC. NN. 28 e 100.

richiesta di cessazione o migrazione, inviati da utenze *consumer* e *business*, dal 2020 sino al primo trimestre del 2022 è pari a circa [200-5.000] per la telefonia fissa e [200-5.000] per la telefonia mobile.

59. Posto il numero di reclami, risultano, comunque, significative le percentuali di fondatezza degli stessi, secondo, peraltro, una valutazione svolta dallo stesso operatore. Si evidenzia, infatti, che Fastweb ha registrato un tasso medio di reclami accolti nel periodo di riferimento pari al [5-90%]⁵⁸.

60. A tal proposito, non può essere condiviso quanto sostenuto da Fastweb circa l'esclusione della qualificazione della condotta quale pratica commerciale scorretta in ragione dell'asserita esiguità delle segnalazioni e del ridotto numero di reclami, anche alla luce dell'orientamento della giurisprudenza amministrativa⁵⁹.

61. Peraltro, considerato il numero complessivo di disattivazioni nel periodo di riferimento ([200.000- 2.000.000] richieste di disdetta/recesso e ripensamento per la linea fissa e quasi [200.000-2.000.000] per quella mobile), le anomalie e i disallineamenti tecnici tra i sistemi di gestione informatici del processo, che la Società definisce "fisiologici", potrebbero riguardare un numero elevato di clienti. Pertanto, il numero assoluto dei reclami rappresenta solo la parte emergente e non esaustiva del fenomeno⁶⁰.

62. In ogni caso, ciò che risulta significativo è l'esistenza di una percentuale di reclami fondati tale da comprovare la condotta del Professionista e il disagio patito dagli utenti.

63. È stato al proposito sottolineato che numerose problematiche tecnologiche e amministrative caratterizzano le procedure relative alle cessazioni dei servizi di fonia fissa e mobile, incluse quelle con migrazioni. Tali problematiche possono anche alterare e interrompere il complesso processo di disattivazione dei servizi di fonia e, in particolare, la c.d. migrazione. Nella sequenza dei passaggi in cui è articolato il trasferimento possono infatti verificarsi anomalie riconducibili non solo all'operatore *donating* ma anche al *recipient* o all'operatore *wholesale/donor*.

⁵⁸ Cfr. DOC. N. 28 cit..

⁵⁹ Cfr. sentenza del TAR Lazio, sez. I, 25 febbraio 2021, n. 2317: "*il carattere episodico e occasionale delle segnalazioni, come invocato dalla ricorrente per l'intera condotta sanzionata, risulta irrilevante ai presenti fini, anche alla luce dell'orientamento giurisprudenziale il quale esclude che la significatività statistica del dato percentuale dei consumatori o clienti destinatari della pratica possa assurgere ad elemento negativo e ostativo all'integrazione della fattispecie di una pratica commerciale scorretta; ciò anche perché l'illecito consumeristico è un "illecito di pericolo" e non necessita di un numero minimo di "denunce" per potersi configurare, essendo sufficiente la potenziale lesione della libera determinazione del consumatore (per tutte: TAR Lazio, Sez. I, 20.11.19, n. 14067; 29.6.17, n. 9916 cit. e 8.4.09, n. 3722)*".

⁶⁰ Cfr. DOC. N. 28.

64. La sussistenza di oggettivi problemi tecnici nelle procedure di recesso non fa però venir meno la scorrettezza della condotta. Anzi, proprio l'esistenza di tali criticità oggettive dovrebbe indurre l'impresa a prestare maggior attenzione per intervenire su tale problematica al fine di tutelare nel miglior modo possibile l'utente.

65. Si deve considerare, tuttavia, che Fastweb ha adottato diverse iniziative sia prima che durante il procedimento istruttorio al fine di fronteggiare il fenomeno in esame, intervenendo su aspetti gestionali interni e informativi.

66. Fastweb, infatti, aveva già introdotto, prima dell'avvio, il blocco della fatturazione al cliente, sia in caso di mancato completamento del processo tecnico di migrazione, sia in caso di mancata disattivazione del servizio entro i previsti 30 giorni dalla richiesta di cessazione/disdetta del cliente. A tal fine ha anche costituito un gruppo operativo interno incaricato di individuare i clienti non disattivati entro i previsti 30 giorni dalla richiesta di conclusione del rapporto contrattuale⁶¹.

67. Altre iniziative sono state assunte dalla Società durante il procedimento. Rilevano in tal senso:

- la verifica *ex novo* di tutti i reclami per escludere eventuali errori di valutazione ed effettuare i rimborsi degli importi erroneamente addebitati ed eventuali ristori,
- la decisione di procedere all'invio di informative al cliente (sull'effettiva presa in carico della richiesta di cessazione, sul completamento della procedura tecnica e amministrativa di chiusura del contratto o di migrazione e sullo stato del reclamo) per consentire al consumatore di essere a conoscenza degli esiti della propria richiesta o del proprio reclamo e di eventuali situazioni ostative in atto di natura tecnica o amministrativa,
- l'interruzione delle attività di recupero crediti in caso di contestazione da parte del cliente in modo da poter procedere alle opportune verifiche in merito alla fondatezza del reclamo senza esporre il consumatore alle pressioni e sollecitazioni delle società di recupero crediti,
- le indicazioni date al *call center* in merito alla corretta gestione delle richieste di recesso al fine di evitare situazioni che possano configurarsi come ostacoli al recesso.

68. Tutto il complesso delle iniziative adottate potrà, dunque, ridurre possibili errori tecnici e amministrativi per disallineamenti dei sistemi informatici, e porre il consumatore a conoscenza dell'effettivo stato della propria richiesta e di eventuali problemi ostativi al completamento della procedura di cessazione

⁶¹ Cfr. DOCC. NN. 28 e 46.

del rapporto contrattuale. In questo senso depongono i dati sul numero dei reclami che, secondo quanto allegato dal Professionista, nel 2022 si sono assestati su valori molto bassi⁶². Tali interventi sono in grado di attenuare gli effetti della pratica, ma non di incidere sulla durata della condotta, che risulta tuttora in corso.

69. In conclusione, dalla documentazione agli atti emerge che la condotta posta in essere da Fastweb non può essere considerata episodica, né riconducibile ad elementi del tutto fisiologici nel processo di fatturazione e migrazione. Infatti, i reclami pervenuti a Fastweb dal 2020 e le importanti percentuali di fondatezza degli stessi - come documentato dallo stesso Professionista - indicano che Fastweb, a partire almeno dal mese di gennaio 2020, abbia posto in essere una pratica commerciale aggressiva, consistente nella richiesta di pagamento di somme per servizi di fonia in relazione ai quali l'utente ha manifestato la volontà di cessare il relativo contratto o di migrare, in violazione dell'art. 26, comma 1, lettera f), del Codice del Consumo.

VI. QUANTIFICAZIONE DELLA SANZIONE

70. Ai sensi dell'articolo 27, comma 9, del *Codice del Consumo*, con il provvedimento che vieta la pratica commerciale scorretta l'Autorità dispone l'applicazione di una sanzione amministrativa pecuniaria da 5.000 a 5.000.000 euro, tenuto conto della gravità e della durata della violazione.

71. In ordine alla quantificazione della sanzione deve tenersi conto, in quanto applicabili, dei criteri individuati dall'articolo 11 della legge n. 689/81, 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.

72. Con riguardo alla gravità della violazione, si tiene conto, nel caso in esame, della rilevanza economica del professionista, operatore di elevata notorietà, che presenta ricavi pari 2.383 milioni di euro, un margine operativo lordo pari a circa 827 milioni di euro ed un utile di esercizio pari circa 85 milioni di euro⁶³.

73. Rileva, inoltre, ai fini della gravità della condotta – considerato il numero dei recessi nel periodo di riferimento ([200.000- 2.000.000] per la telefonia

⁶² Cfr. DOC. N. 100 cit. pp. 5-6.

⁶³ Dai bilancio al 31 dicembre 2021, ultimo approvato.

fissa e [200.000- 2.000.000] per la telefonia mobile) - il numero assoluto di reclami ([200-5.000] per la telefonia fissa e [200-5.000] per quella mobile) e la percentuale media dei reclami fondati pari al [5-90%] del totale dei reclami pervenuti al Professionista⁶⁴.

74. Per quanto riguarda la durata della violazione, dagli elementi disponibili in atti, risulta che la condotta sia stata posta in essere almeno a partire dal gennaio 2020, risultando ancora in essere⁶⁵.

75. Sulla base di tali elementi, si ritiene di determinare l'importo base della sanzione amministrativa pecuniaria applicabile nella misura di 4.000.000 € (quattromilioni di euro).

76. Sussiste, nel caso di specie, la circostanza aggravante della recidiva, in quanto il Professionista risulta essere stato già destinatario di provvedimenti di accertamento di violazioni del Codice del Consumo⁶⁶.

77. Tuttavia, sussistono circostanze attenuanti rappresentate da: a) l'adozione di un insieme di iniziative, durante il procedimento istruttorio, volte ad intervenire su aspetti gestionali interni e informativi per eliminare o ridimensionare l'entità del fenomeno e b) i rimborsi degli importi erroneamente fatturati riconosciuti dal Professionista a fronte dei reclami fondati (in alcuni casi anche il riconoscimento al consumatore di un *extra* nel caso di fatturazione errata di un certo importo)⁶⁷.

78. Sulla base delle suesposte considerazioni, si ritiene di determinare l'importo della sanzione nella misura di euro 100.000 (centomila euro).

RITENUTO, pertanto, tenuto conto del parere dell'Autorità per le Garanzie nelle Comunicazioni e sulla base delle considerazioni suesposte, che la pratica commerciale descritta al paragrafo II risulta scorretta ai sensi dell'art. 26, comma 1, lettera f), del Codice del Consumo, in quanto Fastweb S.p.A. ha continuato ad addebitare importi per servizi di fonia fissa e mobile successivamente alla manifestazione, da parte degli utenti (consumatori e microimprese), della volontà di recedere dal rapporto contrattuale, anche in caso di migrazione verso un altro operatore;

⁶⁴ Cfr. DOC. N. 28.

⁶⁵ Cfr. rispettivamente DOCC. NN. 28, 90, 93 e 100.

⁶⁶ Cfr. PS10686 e PS11003.

⁶⁷ Cfr. DOCC. NN. 28 e 100 all. 1.

DELIBERA

- a) che la condotta descritta al punto II del presente provvedimento, posta in essere dalla Società Fastweb S.p.A., costituisce, per le ragioni e nei limiti esposti in motivazione, una pratica commerciale scorretta ai sensi dell'art. 26 c. 1 lett. f), del Codice del Consumo, e ne vieta la diffusione o continuazione;
- b) di irrogare alla Società Fastweb S.p.A. una sanzione amministrativa pecuniaria di 100.000 € (centomila euro);
- c) che il Professionista comunichi all'Autorità, entro il termine di novanta giorni dalla notifica del presente provvedimento, le iniziative assunte in ottemperanza alla diffida di cui al punto a).

La sanzione amministrativa irrogata deve essere pagata entro il termine di trenta giorni dalla notificazione del presente provvedimento, utilizzando i codici tributo indicati nell'allegato modello F24 con elementi identificativi, di cui al Decreto Legislativo n. 241/1997.

Il pagamento deve essere effettuato telematicamente con addebito sul proprio conto corrente bancario o postale, attraverso i servizi di *home-banking* e CBI messi a disposizione dalle banche o da Poste Italiane S.p.A., ovvero utilizzando i servizi telematici dell'Agenzia delle Entrate, disponibili sul sito *internet* www.agenziaentrate.gov.it.

Decorso il predetto termine, per il periodo di ritardo inferiore a un semestre, devono essere corrisposti gli interessi di mora nella misura del tasso legale a decorrere dal giorno successivo alla scadenza del termine del pagamento e sino alla data del pagamento. In caso di ulteriore ritardo nell'adempimento, ai sensi dell'articolo 27, comma 6, della legge n. 689/81, la somma dovuta per la sanzione irrogata è maggiorata di un decimo per ogni semestre a decorrere dal giorno successivo alla scadenza del termine del pagamento e sino a quello in cui il ruolo è trasmesso al concessionario per la riscossione; in tal caso la maggiorazione assorbe gli interessi di mora maturati nel medesimo periodo. Dell'avvenuto pagamento deve essere data immediata comunicazione all'Autorità attraverso l'invio della documentazione attestante il versamento effettuato.

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

Ai sensi dell'articolo 27, comma 12, del Codice del Consumo, in caso di inottemperanza al provvedimento, l'Autorità applica la sanzione amministrativa pecuniaria da 10.000 a 5.000.000 euro. Nei casi di reiterata inottemperanza l'Autorità può disporre la sospensione dell'attività di impresa per un periodo non superiore a trenta giorni.

Avverso il presente provvedimento può essere presentato ricorso al TAR del Lazio, ai sensi dell'articolo 135, comma 1, lett. 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