Velocità di connessione: l'Antritust condanna Fastweb per pratiche commerciali sleali

martedì 01 dicembre 2009

Velocità di connessione: l'Antritust condanna Fastweb per pratiche commerciali sleali

Con provvedimento n. 20462 del 12 novembre scorso, pubblicato nel bollettino ufficiale n.45/2009,l'Autorità Garante della concorrenza e del mercato ha condannato Fastweb S.p.A. per violazione degli articoli 20,21 e 22 del Codice del Consumo. L'istruttoria è partita dalle segnalazioni di diversi consumatori che lamentavano la scarsa velocità di connessione alla rete pur a fronte di offerte commerciali che, al contrario, "garantivano" elevati standard di velocità. Secondo l'Autorità la compagnia telefonica non ha correttamente informato i clienti circa le effettive caratteristiche dei servizi di collegamento ad internet a banda larga. In particolare, Fastweb nel proporre le proprie offerte commerciali non ha fornito informazioni chiare circa l'effettiva velocità di navigazione garantita dal servizio, così inducendo i consumatori a concludere contratti con la compagnia telefonica ritenendo di poter accedere a prestazioni di servizio, che secondo l'istruttoria condotta, mai avrebbero potuto raggiungere. L'Autorità nell'interessante decisione ricorda come "la qualità del servizio offerto (ovvero la velocità della navigazione e la stabilità della connessione) rappresenta, insieme al prezzo, il parametro principale di scelta tra le diverse offerte commerciali presenti sul mercato". Per tale ragione, le compagnie telefoniche nella presentazione delle offerte commerciali per i propri servizi devono fornire al consumatori informazioni complete e comprensibili, assolvendo così ad un onere minimo di informazione nei confronti dei consumatori. Il riferimento a velocità massime di connessione nell offerte commerciali, attraverso l'utilizzo di espressioni quali "fino a", rappresenta per l'Autorità "un fattore sicuramente idoneo ad alterare le scelte dei consumatori" e , quindi, le compagnie telefoniche devono nella fase precontrattuale indicare con ragionevole precisione gli standard di qualità del servizio senza ricorrere ad escamotage come quello censurato.

L'Antitrust ha sanzionato Fastweb irrogando una multa per l'importo di 60.000 euro, in considerazione della gravità della violazione e della continuità della condotta contestata. Il riconoscimento dell'ingannevolezza del comportamento tenuto da Fastweb apre la strada per una tutela diretta dei consumatori interessati, che potranno richiedere il risarcimento del danno derivante dal non aver potuto ususfruire di una velocità di connessione pari a quella "promessa" dalla compagnia telefonica. Il provvedimento è reperibile nella sezione documentazione del sito. Per segnalazioni ed informazioni info@oppic.it