

Costi nascosti: Fastweb risponde alla denuncia presentata dall'Unione Consumatori sulla trasparenza delle offerte

Fastweb rivendica il proprio ruolo di leader nella trasparenza delle offerte e propone un confronto pubblico con l'UNC e altre associazioni dei consumatori sul tema dei costi nascosti.

Milano, 16 Maggio 2018 - In riferimento all'istanza presentata dall'Unione Nazionale Consumatori all'AGCM sui "costi nascosti" applicati dagli operatori di telefonia fissa e mobile, comunicata con una nota stampa dal titolo "*UNC denuncia all'Antitrust le aziende Tim, Vodafone, Wind Tre e Fastweb per poca trasparenza nell'addebito dei vari servizi di telefonia*", Fastweb respinge fermamente le accuse dell'associazione consumatori e rivendica di aver intrapreso, da oltre un anno, una strategia ed un piano concreto di azioni volte alla totale trasparenza nei confronti dei propri clienti e del mercato. In particolare Fastweb ha azzerato da tempo, sia sul fisso che sul mobile, tutte le tipologie di "costo nascosto" citate nell'ambito dell'inchiesta condotta dall'UNC: dai costi della segreteria telefonica, a quelli per il servizio "richiamami", così come i costi del piano tariffario base o quelli per conoscere il credito residuo o ancora quelli di attivazione del servizio mobile. Anche rispetto agli altri costi nascosti individuati dall'inchiesta dell'UNC (ad esempio il costo dell'antivirus o del tethering), Fastweb ribadisce di non addebitare alcun importo ai propri clienti per suddetti servizi.

"È talmente vero e palese che Fastweb non adotta politiche di costi nascosti" spiega Roberto Chieppa, Marketing Officer di Fastweb "che l'inchiesta dell'Unione Nazionale Consumatori non ha potuto riferire alla nostra azienda alcuno dei costi individuati per gli altri operatori. Allo stesso tempo analisi e titoli ambigui - che non distinguono in alcun modo le pratiche commerciali messe in atto dai singoli operatori - non solo danneggiano Fastweb che ha investito risorse ed energie da maggio 2017 nella trasparenza e chiarezza della relazione con i clienti ma non rendono un buon servizio nemmeno ai consumatori, facendo errate generalizzazioni. Pertanto, riteniamo importante che venga fatta chiarezza sulle diverse posizioni e proponiamo all'Unione Nazionale Consumatori un confronto pubblico sul tema".

La società chiarisce, infine, che l'unico costo addizionale, ma dichiarato e trasparente, attribuibile a Fastweb - tra quelli citati nell'ambito dell'inchiesta dell'UNC - è relativo ad un costo annuale di 1,81 euro che si riferisce (limitatamente agli abbonamenti di telefonia fissa) al servizio facoltativo di consegna a domicilio degli elenchi telefonici. A differenza di quanto rilevato nell'inchiesta dell'UNC, che accusa Fastweb di non chiarire la natura di suddetto costo, tale voce è perfettamente esplicitata in fattura e dunque identificabile. Peraltro tale servizio dal mese giugno 2018 verrà fornito solo a chi ne faccia esplicita richiesta.

Nelle scorse settimane la stessa Fastweb ha presentato in AGCOM una propria segnalazione sul tema dei "costi nascosti" applicati sul mercato, ritenendo necessario un



intervento del regolatore per imporre una rappresentazione dei prezzi più chiara e trasparente, a tutela degli utenti e delle dinamiche concorrenziali nel mercato.

Per informazioni:
Ufficio Stampa Fastweb spa

Roberta Dellavedova
Cel. +39 02 4545 4365
roberta.dellavedova@fastweb.it