



Autorità per le Garanzie nelle Comunicazioni

Allegato A alla delibera n. 519/15/CONS

***“Regolamento recante disposizioni a tutela degli utenti
in materia di contratti relativi alla fornitura di servizi di
comunicazioni elettroniche”***



Autorità per le Garanzie nelle Comunicazioni

Regolamento recante disposizioni a tutela degli utenti in materia di contratti relativi alla fornitura di servizi di comunicazioni elettroniche

Articolo 1 (Definizioni)

1. Ai fini del presente regolamento s'intende per:

- a) "Autorità", l'Autorità per le garanzie nelle comunicazioni, istituita dalla legge 31 luglio 1997, n. 249;
- b) "Codice", il "Codice delle comunicazioni elettroniche" adottato con decreto legislativo 1° agosto 2003, n. 259;
- c) "Codice del consumo", il decreto legislativo 6 settembre 2005, n. 206;
- d) "utente", la persona fisica o giuridica che utilizza o chiede di utilizzare un servizio di comunicazione elettronica accessibile al pubblico e che non fornisce reti pubbliche di comunicazione o servizi di comunicazioni elettroniche accessibili al pubblico;
- e) "consumatore", la persona fisica che utilizza o che chiede di utilizzare un servizio di comunicazione elettronica accessibile al pubblico per scopi non riferibili all'attività lavorativa, commerciale o professionale svolta;
- f) "operatore", l'impresa che fornisce servizi di comunicazioni elettroniche;
- g) "contratto a distanza", qualsiasi contratto concluso tra l'operatore e il consumatore nel quadro di un regime organizzato di vendita o di prestazione di servizi a distanza senza la presenza fisica e simultanea dell'operatore e del consumatore, mediante l'uso esclusivo di uno o più mezzi di comunicazione a distanza fino alla conclusione del contratto, compresa la conclusione del contratto stesso;
- h) "contratto negoziato fuori dei locali commerciali", qualsiasi contratto tra l'operatore e il consumatore:
 - 1) concluso alla presenza fisica e simultanea dell'operatore e del consumatore, in un luogo diverso dai locali dell'operatore;
 - 2) per cui è stata fatta un'offerta da parte del consumatore, nelle stesse circostanze di cui al numero 1;
 - 3) concluso nei locali dell'operatore o mediante qualsiasi mezzo di comunicazione a distanza immediatamente dopo che il consumatore è stato avvicinato personalmente e



Autorità per le Garanzie nelle Comunicazioni

singolarmente in un luogo diverso dai locali dell'operatore, alla presenza fisica e simultanea dell'operatore e del consumatore;

4) concluso durante un viaggio promozionale organizzato dall'operatore e avente lo scopo o l'effetto di promuovere e vendere beni o servizi al consumatore.

i) “*supporto durevole*”, ogni strumento che permetta al consumatore o all'operatore di conservare le informazioni che gli sono personalmente indirizzate in modo da potervi accedere in futuro per un periodo di tempo adeguato alle finalità cui esse sono destinate e che permetta la riproduzione identica delle informazioni memorizzate;

j) “*disdetta*”, la comunicazione con la quale l'utente manifesta all'operatore la propria volontà di non rinnovare il contratto alla scadenza del termine di durata dello stesso;

k) “*recesso*”, la dichiarazione con la quale una delle parti manifesta la volontà di sciogliere il contratto.

2. Per quanto applicabili, valgono le definizioni di cui all'articolo 1 del Codice.

Articolo 2 (Ambito di applicazione)

1. Il presente regolamento si applica ai contratti tra operatori ed utenti, fatte salve le disposizioni ove si fa esplicito riferimento ai soli consumatori.

Articolo 3 (Libertà di scelta degli utenti e obblighi informativi)

1. Gli utenti esercitano liberamente il proprio diritto, di cui all'articolo 70 del Codice, di stipulare contratti con uno o più operatori di comunicazioni elettroniche.

2. Gli operatori adeguano i propri modelli contrattuali e adottano tutte le misure necessarie affinché gli utenti dispongano, prima della conclusione del contratto, delle informazioni elencate all'articolo 70 del Codice, che devono essere riportate in modo chiaro, dettagliato e facilmente comprensibile. In particolare, gli operatori informano i propri clienti del termine entro il quale avverrà l'attivazione del servizio e delle modalità di corresponsione dell'indennizzo automatico se tale termine non viene rispettato.

3. Gli operatori adottano tutte le misure necessarie ad evitare la fornitura di servizi in assenza di un contratto consapevolmente e liberamente concluso dall'utente, in particolare nel caso in cui il contratto comporti il passaggio ad altro operatore e la portabilità del numero. Se il cambiamento di operatore avviene contro la volontà dell'utente, l'operatore responsabile non pretende alcun corrispettivo per le prestazioni



Autorità per le Garanzie nelle Comunicazioni

erogate e provvede in favore dell'utente, oltre alla corresponsione degli indennizzi dovuti, al rimborso delle somme da questi indebitamente corrisposte in ragione del trasferimento, ivi incluse quelle necessarie al ripristino delle condizioni tecniche e contrattuali preesistenti.

Articolo 4 (Obblighi informativi per i contratti conclusi a distanza o fuori dai locali commerciali)

1. Gli operatori includono tra le informazioni da pubblicare ai sensi dell'articolo 71 del Codice quelle relative alle modalità di conclusione dei contratti a distanza, con specifico riferimento a quelli conclusi per telefono.
2. Nel caso di contratti che comportano il trasferimento ad altro operatore conclusi a distanza o fuori dai locali commerciali, gli operatori, prima della conclusione del contratto, informano i consumatori della conseguente cessazione del rapporto con il precedente fornitore del servizio oggetto del trasferimento e della circostanza che l'eventuale esercizio del diritto di recedere ai sensi dell'articolo 52 del Codice del consumo non comporta il ripristino automatico di tale rapporto contrattuale.

Articolo 5 (Durata del contratto)

1. I contratti conclusi tra operatori e consumatori che riguardano la fornitura di servizi di comunicazioni elettroniche non possono imporre un primo periodo di impegno iniziale superiore a ventiquattro mesi.
2. Gli operatori garantiscono, comunque, agli utenti la possibilità di aderire ad almeno un contratto che preveda una durata massima iniziale di dodici mesi.
3. I contratti conclusi tra operatori ed utenti non prevedono termini per la comunicazione della disdetta del contratto superiori a trenta giorni dalla scadenza del periodo di durata del vincolo contrattuale. L'operatore avvisa i propri clienti dell'approssimarsi del termine per comunicare la disdetta con almeno trenta giorni di anticipo rispetto alla scadenza di tale termine.
4. Nel caso di offerte che prevedono anche l'acquisto di beni, resta salva la possibilità di prevedere periodi di rateizzazione, per il pagamento del corrispettivo relativo a tali beni, più lunghi rispetto alla durata del contratto principale, afferente alla fornitura di servizi di comunicazioni elettroniche. Gli operatori garantiscono ai propri clienti la facoltà, in caso di disdetta del contratto principale, di pagare in un'unica soluzione le rate residue per l'acquisto degli apparati, senza alcun costo ulteriore, specificandone l'importo nel contratto.



Autorità per le Garanzie nelle Comunicazioni

Articolo 6 (Modifica delle condizioni contrattuali)

1. Gli operatori modificano le condizioni contrattuali solo nelle ipotesi e nei limiti previsti dalla legge o dal contratto medesimo, ovvero quando tali modifiche siano esclusivamente a vantaggio dell'utente.
2. Gli operatori informano con adeguato preavviso, non inferiore a trenta giorni, i clienti interessati delle modifiche alle condizioni contrattuali, e del loro diritto, se non accettano le nuove condizioni, di recedere senza penali né costi di disattivazione, nonché della possibilità di passare ad altro operatore. La volontà di recedere deve essere comunicata entro la data di entrata in vigore delle modifiche.
3. Il recesso ha efficacia a far data dall'entrata in vigore delle modifiche contrattuali se la relativa comunicazione perviene all'operatore prima di tale data e, in ogni caso, rende inapplicabili all'utente le nuove condizioni.
4. Nel caso in cui l'utente che ha esercitato il diritto di recesso chiede contestualmente il passaggio ad altro operatore, nel periodo tecnicamente necessario per tale passaggio, si applicano le condizioni previgenti alle modifiche di cui al comma 1. L'operatore, nel caso in cui non riesca tecnicamente ad impedire l'applicazione delle nuove condizioni contrattuali, provvede tempestivamente a stornare o a rimborsare all'utente le somme in eccesso eventualmente addebitate in virtù della modifica contrattuale.
5. La comunicazione agli utenti, a sensi del comma 2, deve avvenire secondo le modalità di cui all'Allegato 1 al presente regolamento.

Articolo 7 (Mancato o ritardato pagamento di singoli servizi di comunicazioni elettroniche)

1. In caso di mancato o ritardato pagamento di un singolo servizio oggetto del contratto, l'operatore non può sospendere la fornitura di altri servizi, anche supplementari, dedotti in contratto, se non nei limiti specificamente ammessi dall'Allegato 4, Parte A, lett. e) del Codice e, comunque, nel rispetto delle misure adottate dall'Autorità ai sensi di tale allegato.
2. L'utente che ha presentato formale reclamo all'operatore in merito all'addebito di un singolo bene o servizio, anche supplementare, può sospendere il pagamento fino alla definizione della procedura di reclamo. L'utente è comunque tenuto al pagamento degli importi che non sono oggetto di contestazione.



Autorità per le Garanzie nelle Comunicazioni

Articolo 8 (Cessazione del rapporto contrattuale)

1. In caso di disdetta, l'operatore non addebita all'utente alcun corrispettivo per i costi relativi alla cessazione, se non eventuali commissioni dovute alla scadenza del contratto, compresi gli eventuali costi da recuperare in relazione all'apparecchiatura terminale, purché comunicati ai sensi dell'articolo 3, comma 2.

2. 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.

Articolo 9 (Controversie)

1. Le controversie tra operatori e utenti in merito ai contratti di fornitura di beni e servizi di comunicazioni elettroniche sono risolte ai sensi della delibera n. 173/07/CONS e successive modifiche ed integrazioni.

Articolo 10 (Codici di condotta)

1. Al fine di garantire che l'acquisizione dei clienti avvenga secondo criteri di buona fede, correttezza e trasparenza, l'Autorità promuove l'adozione di codici di condotta, con il coinvolgimento delle associazioni di consumatori rappresentative a livello nazionale, che prevedano:

a) modalità di comunicazione agli utenti che assicurino un'adesione volontaria e consapevole alle proposte contrattuali e scongiurino il rischio di attivazione di servizi non richiesti, anche tramite procedure interne di verifica;

b) *script* uniformi per la fase di illustrazione dei contenuti dell'offerta e per le successive fasi di contrattualizzazione;

c) la costituzione di organismi di vigilanza, con funzioni di controllo, rilevazione di condotte abusive e segnalazione all'Autorità.

2. I codici adottati ai sensi del comma 1 sono pubblicati sui siti *web* degli operatori che vi hanno aderito.



Autorità per le Garanzie nelle Comunicazioni

Articolo 11 (Vigilanza e sanzioni)

1. La violazione delle disposizioni di cui al presente regolamento comporta l'applicazione nei confronti dell'operatore della sanzione amministrativa pecuniaria prevista dall'articolo 98, comma 16, del Codice, fatta salva l'applicazione della sanzione stabilita al comma 13 del medesimo articolo per le condotte che integrano la violazione dell'articolo 80 del Codice.



Autorità per le Garanzie nelle Comunicazioni

ALLEGATO 1

al Regolamento recante disposizioni a tutela degli utenti in materia di contratti relativi alla fornitura di servizi di comunicazioni elettroniche

Modalità per la comunicazione agli utenti di modifiche contrattuali e del conseguente diritto di recesso, ai sensi dell'art. 70, comma 4, del Codice delle comunicazioni elettroniche.

1. Gli operatori che intendono modificare le condizioni economiche o contrattuali sono tenuti a comunicare agli utenti interessati, con adeguato preavviso non inferiore a trenta giorni, il contenuto delle modifiche ed i motivi che le giustificano, la data di entrata in vigore delle stesse e l'informativa completa sul diritto di recedere dal contratto senza penali.
2. La comunicazione in fattura è effettuata tramite avviso separato dalle eventuali ulteriori comunicazioni, con caratteri tali da richiamare l'attenzione degli utenti e recante la seguente intestazione: "COMUNICAZIONE IMPORTANTE: MODIFICA DELLE CONDIZIONI DEL CONTRATTO" o similare.
3. In ogni caso, la comunicazione avviene anche tramite pubblicazione da parte dell'operatore di apposita informativa presso i punti vendita e sul proprio sito web, con avviso in *home page*, nonché:
 - a) per le utenze mobili, tramite invio alle utenze interessate di un SMS informativo che inizi con la seguente dicitura "*Modifica delle condizioni contrattuali*", o similare, e che indichi, almeno, il contenuto delle modifiche e la data di entrata in vigore delle stesse, con l'invito a verificarne gli ulteriori dettagli tramite i canali divulgativi sopra elencati, fermo restando l'obbligo di informativa sul diritto di recesso di cui al paragrafo 4;
 - b) per i servizi televisivi a pagamento, se non è possibile comunicare personalmente, anche per via telematica, l'avviso di modifica contrattuale, tramite annunci da trasmettere per l'intero periodo di preavviso, di cui al punto 1, nelle ore e sui canali di maggiore ascolto.
4. Indipendentemente dalla modalità di comunicazione utilizzata, l'informativa sul diritto di recesso deve contenere, oltre alla indicazione delle modalità per l'esercizio di tale diritto, la seguente dicitura "*Hai diritto entro il gg.mm [OVVERO entro tale data SE GIA' INDICATA LA DATA DI ENTRATA IN VIGORE DELLA MODIFICA] di recedere dal contratto, o di passare ad altro operatore, senza penali*".