



Autorità per le Garanzie nelle Comunicazioni

SINTESI DELLA CONSULTAZIONE PUBBLICA

AVVIATA CON DELIBERA N. 645/14/CONS

***“Regolamento recante disposizioni a tutela dell’utenza in
materia di contratti relativi alla fornitura di servizi di
comunicazioni elettroniche”***

Sommario

La consultazione pubblica.....	1
Sintesi dei contributi. Considerazioni generali.....	3
Sintesi dei contributi. Osservazioni sulle singole disposizioni.	6
Sintesi dei contributi. Osservazioni sulle Linee guida per la conclusione telefonica di contratti ____	34
Sintesi dei contributi. Considerazioni conclusive.....	37

La consultazione pubblica

Con la delibera n. 645/14/CONS del 18 dicembre 2014, l'Autorità per le garanzie nelle comunicazioni, di seguito denominata Autorità, ha indetto una consultazione pubblica concernente l'approvazione del Regolamento recante disposizioni a tutela dell'utenza in materia di contratti relativi alla fornitura di beni e servizi di comunicazioni elettroniche, a cui hanno aderito numerosi operatori, anche in forma associativa, ed Associazioni dei consumatori.

A seguito della produzione di contributi scritti, pubblicati sul sito *web* dell'Autorità previo consenso dei soggetti rispondenti, in data 19 e 23 febbraio 2015 si sono tenute le audizioni, rispettivamente, delle Associazioni dei consumatori (e successivamente Assocontact) e degli Operatori con le Associazioni di categoria.

Al termine dell'audizione degli operatori e di Asstel, alla luce di quanto emerso, l'Autorità ha assegnato un termine di quindici giorni ai partecipanti all'audizione per l'invio di un documento, anche unitario, ove specificare le tempistiche di implementazione relative alle disposizioni dello schema di regolamento, nonché eventuali formulazioni alternative per l'SMS di comunicazione delle modifiche contrattuali.

Tale documento, in forma unitaria, è stato inviato da Asstel in data 18 marzo 2015, unitamente ad una copia di un parere legale *pro veritate* sulla legittimità dello schema di regolamento.

I SOGGETTI PARTECIPANTI

Alla consultazione hanno partecipato con propri contributi i seguenti soggetti: **Adiconsum**, Associazione fra le società italiane per azioni (di seguito denominata **Assonime**), Associazione italiana internet provider (di seguito denominata **@iip**), Associazione nazionale dei contact center in outsourcing (di seguito denominata **Assocontact**), **Associazione utenti dei servizi radiotelevisivi**, Assotelecomunicazioni (di seguito denominata **Asstel**), BT Italia S.p.A. (di seguito denominata **BT**), Codacons, Fastweb S.p.A. (di seguito denominata **Fastweb**), H3G S.p.A. (di seguito denominata **H3G**), International Chamber of Commerce – Comitato nazionale italiano (di seguito denominata **ICC Italia**), NGI S.p.A. (di seguito denominata **NGI**), Noverca Italia S.r.l. (di seguito denominata **Noverca**), PosteMobile S.p.A. (di seguito denominata **PosteMobile**), RTI S.p.A., anche per conto di Mediaset Premium S.p.A. (di seguito denominata **RTI**), Sky Italia S.r.l. (di seguito denominata **Sky**), Telecom Italia S.p.A. (di seguito denominata **Telecom**), Vodafone Omnitel B.V. (di seguito denominata **Vodafone**) e Wind Telecomunicazioni S.p.A. (di seguito denominata **Wind**).

LA CONSULTAZIONE PUBBLICA

Le Associazioni dei consumatori **Adoc**, **Assoutenti**, **Casa del consumatore**, **Codici**, **Confconsumatori**, **Federconsumatori**, **Movimento di difesa del cittadino** e **Unione nazionale dei consumatori** hanno richiesto di poter illustrare le proprie osservazioni nell'ambito di un'audizione, tenuta il 19 febbraio 2015.

Sintesi dei contributi. Considerazioni generali.

OSSERVAZIONI DEI RISPONDENTI

In via preliminare, alcuni partecipanti alla consultazione (Asstel, Fastweb, Sky, Vodafone) hanno sostenuto che l'intervento dell'Autorità, attraverso l'utilizzo di uno strumento regolatorio, sia carente di legittimazione e si ponga, in alcuni casi, in contrasto con la normativa di rango sovraordinato (in particolare Codice Civile e Codice del consumo), specie in considerazione dell'estensione dell'ambito di applicazione soggettivo dello schema di Regolamento alla categoria degli utenti, categoria questa ben più ampia di quella dei soli consumatori.

Sky, Vodafone e Wind hanno inoltre puntualizzato che neanche per la categoria dei contratti con i consumatori il Codice del consumo sembrerebbe offrire la base normativa per un intervento specifico dell'Autorità, e ciò in quanto l'attuazione della direttiva 2011/83/UE del Parlamento europeo e del Consiglio, del 25 ottobre 2011, *sui diritti dei consumatori, recante modifica della direttiva 93/13/CEE del Consiglio e della direttiva 1999/44/CE del Parlamento europeo e del Consiglio e che abroga la direttiva 85/577/CEE del Consiglio e la direttiva 97/7/CE del Parlamento europeo e del Consiglio* (di seguito denominata "la direttiva"), che ha per fine quello di armonizzare le legislazioni interne senza dettare regole specifiche per singoli mercati, è demandata all'Autorità garante della concorrenza e del mercato.

Alcuni *stakeholders* (Asstel, Fastweb, Telecom) hanno osservato, poi, come l'intervento dell'Autorità introduca di fatto una regolamentazione molto pervasiva, in alcuni casi ultronea al cospetto alle previsioni generali delle fonti di natura primaria – rispetto alle quali amplia l'ambito di applicazione (sia da un punto di vista oggettivo, introducendo una regolazione *ad hoc* per il settore delle comunicazioni elettroniche, che soggettivo, estendendo tutele previste espressamente a favore dei consumatori, argomento, quest'ultimo, sostenuto anche da @iip, Asstel, BT, ICC Italia, Vodafone e Wind) - e poco aderente all'impostazione della direttiva 2011/83/UE .

RTI, invece, ha evidenziato la differenza sussistente tra servizi di telefonia e servizi televisivi, che avrebbe richiesto una maggiore valorizzazione delle diversità tra i comparti. Analoghe perplessità circa l'applicazione dello schema di Regolamento anche ai servizi TV sono state espresse da Sky.

VALUTAZIONI DELL'AUTORITÀ

Al fine di un corretto inquadramento della proposta di un *Regolamento recante disposizioni a tutela dell'utenza in materia di contratti relativi alla fornitura di beni e servizi di comunicazioni elettroniche* occorre svolgere alcune premesse di carattere sistematico.

In particolare, giova rimarcarsi che i contratti di cui ci si occupa, in quanto necessari a garantire agli utenti l'accesso alle comunicazioni elettroniche, possono essere considerati afferenti a beni "costituzionalmente sensibili", poiché grazie a tale accesso il cittadino è in grado di esercitare il diritto alla libera comunicazione (riconosciuto dall'art. 15 della Costituzione della Repubblica italiana) ed alla libera manifestazione del proprio pensiero (di cui all'art. 21 Cost.).

Da tale peculiare natura dei servizi di comunicazioni elettroniche discende che alcune delle vicende contrattuali relative ai rapporti tra operatori ed utenti, essendo in grado di condizionarne l'utilizzo, non possono non necessitare di un *surplus* di garanzie e tutele (e dunque una disciplina specifica) rispetto a quelle relative alla generalità di beni o servizi che non rivestono analoga funzione sociale e non godono, conseguentemente, di analoga copertura costituzionale.

D'altronde, anche la direttiva "Servizio Universale"¹, la cui disciplina è recepita dal Codice delle comunicazioni elettroniche² (di seguito anche solo "Codice"), detta specifiche disposizioni in ordine sia al contenuto dei contratti di abbonamento a servizi che forniscono la connessione a una rete di comunicazione pubblica e/o a servizi di comunicazioni elettroniche accessibili al pubblico, sia alle successive modifiche di tale contenuto, testimoniando ulteriormente che in tale materia le regole dettate in generale a tutela dei consumatori non possono essere ritenute sufficienti, da sole, a garantire agli utenti il grado di protezione appropriato alla particolare natura dei beni tutelati³.

¹ Direttiva 2002/22/CE del Parlamento europeo e del Consiglio, del 7 marzo 2002, relativa al servizio universale e ai diritti degli utenti in materia di reti e di servizi di comunicazioni elettroniche (direttiva servizio universale).

² D. l.vo 1 agosto 2003 n. 259, Capo IV, artt. 53 e ss.

³ cfr. direttiva 2002/22/CE, considerando (30): "Il contratto è uno strumento importante per garantire agli utenti e ai consumatori un livello minimo di trasparenza dell'informazione e di certezza del diritto. La maggior parte dei fornitori di servizi in un contesto concorrenziale stipula contratti con i clienti per motivi di opportunità commerciale. Oltre alle disposizioni della presente direttiva, le transazioni commerciali dei consumatori in materia di reti e di servizi elettronici sono disciplinate dalla legislazione comunitaria sulla tutela contrattuale dei consumatori e in particolare dalla direttiva 93/13/CEE, del 5 aprile 1993, concernente le clausole abusive nei contratti stipulati con i consumatori(8) e dalla direttiva 97/7/CE del Parlamento europeo e del Consiglio, del 20 maggio 1997, riguardante la protezione dei consumatori in materia di contratti a distanza(9). I consumatori dovrebbero beneficiare di un livello minimo di certezza del diritto nelle loro relazioni contrattuali

Tutto ciò porta a ritenere che per tutti quegli aspetti di natura contrattuale per i quali la disciplina di settore ha ritenuto necessario intervenire nei rapporti tra operatori ed utenti, affidando all'Autorità di settore la corrispondente competenza regolamentare e sanzionatoria, la legislazione generale a tutela dei consumatori, dettata dal Codice del consumo, riveste una funzione meramente complementare, volta, cioè, a incidere sugli aspetti non specificamente disciplinati dalla legislazione settoriale (Codice delle comunicazioni) e dalla regolamentazione da essa derivante.

Alla luce di una simile ricostruzione, allora, del tutto legittimamente questa Autorità ritiene di dover esercitare il compito di regolamentare quegli aspetti affidati alla sua competenza dagli artt. 70 e ss. del Codice, attenendosi rigorosamente ai limiti ivi contenuti. Così, ogni qualvolta nel Regolamento si provvede in qualche misura ad estendere la portata delle disposizioni codicistiche⁴, o a prevedere regole puntuali⁵, tali interventi sono fondati su un esplicito conferimento di tale potestà da parte del Legislatore.

Non vi è, dunque, possibilità di rinvenire alcuna intrusione da parte di questa Autorità nel campo di applicazione del Codice del consumo, in quanto, a bene vedere, il Regolamento si limita ad intervenire esclusivamente sugli aspetti per i quali, come già detto, il Codice delle comunicazioni elettroniche detta specifiche norme a tutela degli utenti, rispettando rigorosamente i limiti ivi delineati per un simile intervento.

Per quanto concerne, invece, le Linee guida per la conclusione dei contratti telefonici, si rinvia *ultra* per la descrizione delle motivazioni che hanno ispirato la scelta di rinviarne ad un momento successivo l'approvazione.

CONCLUSIONI

Si ritiene opportuno modificare l'oggetto del Regolamento come segue: “Regolamento recante disposizioni a tutela degli utenti in materia di contratti relativi alla fornitura di servizi di comunicazioni elettroniche”.

con il proprio fornitore diretto di servizi telefonici, garantita dal fatto che i termini del contratto, le condizioni, la qualità del servizio, le modalità di rescissione del contratto e di cessazione del servizio, le misure di indennizzo e le modalità di risoluzione delle controversie sono precisate nel contratto stesso”.

⁴ Così, l'estensione a tutti gli utenti finali della tutela accordata dall'art. 70, comma 1, del Codice è disposta in applicazione della potestà riconosciuta all'Agcom dal comma 2 del medesimo articolo.

⁵ Come nel caso della indicazione delle modalità e del contenuto minimo della informativa da rendere agli utenti in caso di modifiche contrattuali, prescritta dall'Autorità sulla base dell'art. 70, comma 4, ultimo periodo.

Sintesi dei contributi. Osservazioni sulle singole disposizioni.

ART. 1 - DEFINIZIONI

OSSERVAZIONI DEI RISPONDENTI

@iip ha rappresentato che la definizione di “operatore” dovrebbe, *in primis*, ricalcare quella contenuta nel Codice delle comunicazioni elettroniche e, comunque, non prevedere che nella stessa possano essere ricompresi, alternativamente, gli operatori che offrono beni o servizi di comunicazioni elettroniche, in quanto la fornitura di beni dovrebbe venire in rilievo solo se accessoria a quella di reti e/o servizi di comunicazione.

Inoltre, le definizioni di “contratto a distanza” e di “contratto negoziato fuori dei locali commerciali” dovrebbero essere declinate con solo riferimento al consumatore, così come previsto dal Codice del consumo, e non all’utente. @iip ha sostenuto, inoltre, l’opportunità di inserire una definizione di “contratto per adesione”.

Alcuni operatori (Asstel, Fastweb, Vodafone, Wind) hanno fatto presente che, oltre alla definizione di “disdetta” – che si riferisce alla volontà di evitare il rinnovo automatico di un contratto a tempo determinato – sarebbe opportuno prevedere anche la definizione di “recesso”, inteso come atto volto ad interrompere un contratto a tempo indeterminato, mediante una comunicazione effettuata con un congruo preavviso (non inferiore a 30 giorni) da parte del consumatore.

L’Associazione utenti dei servizi radiotelevisivi ha osservato come la definizione di “supporto durevole” contenuta all’art. 1 dello schema di provvedimento si presti ad interpretazioni differenti, in quanto non sufficientemente esaustiva, e ha proposto pertanto di inserire un elenco degli strumenti che possono essere utilizzati quali supporto durevole. Codacons ha suggerito, alla lettera i) dell’articolo in discorso, recante la definizione di “supporto durevole”, di sostituire le parole “consumatore” o “professionista” con la parola “utente”.

VALUTAZIONI DELL’AUTORITÀ

Con riferimento alla definizione di “operatore”, si ritiene opportuno mantenere l’attuale formulazione, più confacente all’ambito di applicazione del Regolamento, sebbene si concorda sulla opportunità di eliminare il riferimento ai “beni”, in quanto foriero di possibili equivoci sulla portata applicativa del provvedimento che, come evidenziato, impatta sugli

SINTESI DEI CONTRIBUTI. OSSERVAZIONI SULLE SINGOLE DISPOSIZIONI.

apparatati solo in quanto funzionalmente connessi alla prestazione di un servizio di comunicazioni elettroniche.

Nelle definizioni di “*contratto a distanza*” e “*contratto negoziato fuori dai locali commerciali*”, alla luce delle modifiche di cui si dirà in seguito all’articolo dedicato a tali tipologie di contratti, per maggiore conformità al Codice del consumo si ritiene di accogliere le osservazioni degli operatori sostituendo la parola “*utente*” con la parola “*consumatore*”.

Si concorda, infine, sulla utilità di aggiungere la definizione di “*recesso*”, sebbene a fine ricognitivo, mentre non si ritiene di dover definire il “*contratto per adesione*”, atteso il non utilizzo di tale terminologia nel corpo del regolamento.

La definizione di “*supporto durevole*” contenuta nello schema di provvedimento ricalca, per maggiore omogeneità, quella contenuta nel Codice del consumo (cfr. d.lgs. n. 206/2005, art. 45, comma 1, lett. 1). D’altronde, la previsione di un elenco di strumenti che possono essere considerati “supporto durevole” rischierebbe di non essere esaustiva, oltre che soggetta alla necessità di periodici aggiornamenti. Per quanto concerne la sostituzione del termine “consumatore” con il termine “utente”, la nozione di supporto durevole è utilizzata con riferimento a disposizioni che applicano l’art. 51, comma 6 del Codice del consumo, pertanto, dovrebbe essere riferita ai soli consumatori. Infine, piuttosto che aggiungere –come suggerito - la definizione di professionista, si ritiene più utile sostituire tale termine con quello di “operatore”.

CONCLUSIONI

All’art. 1, il comma 1 è così modificato:

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’hdottato 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;

SINTESI DEI CONTRIBUTI. OSSERVAZIONI SULLE SINGOLE DISPOSIZIONI.

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 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.

ART. 2 – AMBITO DI APPLICAZIONE

OSSERVAZIONI DEI RISPONDENTI

Alcuni partecipanti alla consultazione (@iip, Asstel, BT, Fastweb, ICC Italia, PosteMobile, Vodafone e Wind) hanno criticato l'estensione dell'ambito di applicazione dello schema di Regolamento a tutti gli utenti finali (e quindi anche ai non consumatori), in quanto tale ampliamento sarebbe stato operato dall'Autorità in carenza di legittimazione (sia avuto riguardo alla normativa interna, che a quella europea) e rischierebbe di ingenerare maggiori costi a carico degli operatori – dettati dall'ampliamento generalizzato di prescrizioni di ulteriore garanzia a tutti i contratti – che verrebbero poi inevitabilmente traslati sugli utenti.

Alcuni soggetti (Asstel, Fastweb, Vodafone, Wind) hanno precisato inoltre che, nel caso di contratti conclusi per telefono o fuori dai locali commerciali, lo schema di Regolamento dovrebbe essere applicabile ai soli contratti *outbound*. Asstel, Fastweb, PosteMobile e Wind, in particolare, hanno richiesto che l'ambito di applicazione del Regolamento sia limitato ai soli contratti *per adesione* conclusi tra operatori e utenti, mentre BT ha ritenuto “indubbio” che lo schema di Regolamento sia applicabile esclusivamente ai contratti per adesione e che pertanto siano esclusi quelli conclusi con clientela *business*. Fastweb, inoltre, ha sostenuto che dovrebbero rientrare nell'ambito di applicazione dello schema di Regolamento solo quei contratti di *upselling* – conclusi a distanza o fuori dai locali commerciali – che prevedono l'attivazione di un nuovo servizio accessorio, e non la semplice modifica di condizioni inerenti servizi già attivi.

Alcuni rispondenti, poi, hanno sottolineato come, in alcuni casi, non appaia chiaro se lo schema di Regolamento sia applicabile ai soli consumatori o agli utenti in generale, a causa di una non perfetta coincidenza nell'uso dei due termini. Ad esempio, @iip, Assonime, Asstel, BT, Fastweb e Wind hanno evidenziato una non perfetta coerenza tra la previsione dell'art. 3, comma 3, che fa riferimento ai consumatori, e le ivi richiamate Linee guida di cui all'allegato 1, che fanno invece riferimento agli utenti.

VALUTAZIONI DELL'AUTORITÀ

La delimitazione dell'ambito di applicazione contenuta all'art. 2 appare corretta, in quanto, come evidenziato nelle premesse, il Regolamento è applicativo soprattutto dell'art. 70 del

SINTESI DEI CONTRIBUTI. OSSERVAZIONI SULLE SINGOLE DISPOSIZIONI.

Codice, ove è espressamente prevista la potestà dell’Autorità di estendere le tutele ivi approntate in favore dei consumatori anche ad altre categorie di utenti⁶.

Poiché questa Autorità ritiene opportuno avvalersi di una simile facoltà, l’ambito di applicazione del presente regolamento correttamente non può essere limitato ai soli consumatori, se non nelle specifiche disposizioni non applicabili anche alle altre categorie di utenti.

In merito alla proposta di restringere l’ambito di applicazione del Regolamento ai soli contatti *outbound*, occorre osservare che né la normativa di recepimento della direttiva 2011/83/UE né il Codice delle comunicazioni elettroniche contengono alcuna distinzione in tal senso. Si fa inoltre presente che nei paesi in cui tale limitazione è stata prevista (es. Francia), la stessa è stata disposta dalla normativa di recepimento della direttiva consumatori e non dalla regolazione settoriale (cfr. art. L121-20 *Code de la consommation*, così come modificato dalla *Loi 2014-344 – c.d. Loi Hamon*). Inoltre, sebbene nel caso di contratti *inbound* il consumatore verosimilmente presti una maggiore attenzione, in quanto è lui stesso che si attiva per contattare l’operatore/professionista, è anche vero che non necessariamente il consumatore effettua una chiamata con lo scopo di concludere un contratto. Pertanto, nell’ottica di una maggior tutela dell’utenza, non si ravvisano motivazioni sufficienti a giustificare l’introduzione di una distinzione tra contratti *inbound* e *outbound*.

Analogamente, l’osservazione circa la limitazione della disciplina al solo ambito dei contratti per adesione non appare condivisibile in quanto, come già osservato, il Regolamento è applicativo principalmente degli artt. 70 e ss. del Codice ove non si rinviene alcuna restrizione in tal senso.

L’ultima osservazione appare condivisibile esclusivamente sotto il profilo della non coincidenza della terminologia utilizzata all’art. 3.3 del Regolamento e nelle corrispondenti Linee guida, anche se risulta superata dalla scelta di non procedere all’approvazione di tale ultimo documento in questa sede.

CONCLUSIONI

Nessuna modifica all’art. 2.

⁶ Cfr. art. 70, comma 2, del Codice: *L’Autorità vigila sull’applicazione di quanto disposto ai fini di cui al comma 1 e può estendere gli obblighi di cui al medesimo comma affinché sussistano anche nei confronti di altri utenti finali.*

ART. 3 – DIRITTI DEGLI UTENTI FINALI NELLA CONCLUSIONE DEI CONTRATTI

OSSERVAZIONI DEI RISPONDENTI

Alcuni *stakeholders* (Assocontact, Assonime, Asstel, Fastweb, ICC Italia, NGI, RTI, Telecom Italia, Sky e Vodafone), nel ribadire che l’Autorità non sembrerebbe munita del potere di derogare a quanto stabilito dalla direttiva 2011/83/UE e dalla normativa primaria di recepimento (che ammetterebbero la possibilità di addivenire alla conclusione del contratto già nel corso di un contatto telefonico), hanno contestato l’esclusione implicita della possibilità che il contratto a distanza sia concluso per telefono mediante registrazione del consenso. Ciò si desumerebbe dal fatto che l’art. 3 comma 3 dello schema di Regolamento prevede espressamente che il contratto per telefono sia vincolante per il consumatore solamente a seguito dell’invio all’operatore dell’accettazione dell’offerta per iscritto o su altro supporto durevole, mentre non vi è menzione alcuna della registrazione della telefonata né nel corpo del Regolamento, né nell’allegato 1, che contiene un elenco esemplificativo di alcuni strumenti rientranti nella definizione di supporto durevole. L’esclusione della possibilità di concludere contratti telefonici mediante il ricorso alla registrazione rischierebbe, a parere dei menzionati soggetti, di aggravare eccessivamente le procedure di conclusione dei contratti, con conseguente aumento dei costi sostenuti dalle imprese, che verrebbero poi traslati sui consumatori. Inoltre, mediante la previsione nel settore delle comunicazioni elettroniche di procedure più gravose di quelle previste, in via generale, dal comma 6 dell’art. 51 del Codice del consumo, si introdurrebbero delle ingiustificate asimmetrie tra mercati diversi.

Wind, nel condividere l’opportunità che la registrazione vocale, laddove accettata dal cliente, sia da considerare come supporto durevole, ha proposto di sostituire la disposizione per cui il consumatore è vincolato al contratto dal momento in cui invia all’operatore la propria accettazione, con la previsione per cui il vincolo contrattuale discenderebbe dalla comunicazione, e non dall’invio, dell’accettazione, poiché tale formulazione meglio si attaglierebbe alla previsione del supporto durevole quale mezzo per la reciproca conferma dell’offerta. Riformulazioni del medesimo tenore sono state proposte, per i motivi su esposti, anche da Asstel e Vodafone.

Codacons ha proposto di prevedere, all’art. 3, comma 2, che l’adeguamento delle condizioni contrattuali al disposto dell’art. 70 del Codice delle comunicazioni elettroniche venga effettuato dagli operatori con la condivisione delle associazioni dei consumatori; inoltre, ha proposto di specificare, al comma 4 del medesimo articolo, quali sono i casi in cui un’impresa è ritenuta responsabile del trasferimento dell’utenza contro la volontà dell’intestatario.

SINTESI DEI CONTRIBUTI. OSSERVAZIONI SULLE SINGOLE DISPOSIZIONI.

Sempre con riferimento al comma 4, dell'art. 3, Asstel, BT, Fastweb, PosteMobile e Wind hanno prospettato l'opportunità di prevedere che il ripristino delle condizioni tecniche e contrattuali preesistenti al trasferimento dell'utenza contro la volontà dell'intestatario, avvenga solo ove possibile. @iip, invece, ha suggerito di modificare il comma in discorso nel senso che l'operatore responsabile dovrebbe essere tenuto solamente a prestare gratuitamente la massima collaborazione, e non a procedere al ripristino delle condizioni tecniche e contrattuali preesistenti.

Adiconsum, con riferimento agli artt. 3 e 4, ha osservato che nello schema di Regolamento non viene disciplinata la fattispecie dei contratti non richiesti, in particolar modo in relazione alle modalità e ai tempi di ripristino, con la garanzia per il consumatore di poter ottenere le stesse condizioni godute prima del cambio di operatore non voluto. Osservazioni del medesimo tenore sono state proposte anche da Federconsumatori.

VALUTAZIONI DELL'AUTORITÀ

Alla luce delle osservazioni ricevute, si ritiene conveniente apportare alcune modifiche all'impianto dell'art. 3, volto essenzialmente a garantire, in applicazione dell'art. 70 del Codice, la prestazione da parte degli utenti di un consenso libero e informato alla conclusione del contratto.

In questa ottica, al comma 2 è stata aggiunta, tra le informazioni da fornire ai clienti, quella concernente il termine per l'attivazione del servizio con l'indicazione del relativo indennizzo automatico, ricavabile dal combinato disposto dell'art. 70, comma 1, lett. b), n. 3 e lett. g).

I commi 3 e 4, poi, opportunamente modificati come si dirà di seguito, sono stati accorpati in un unico comma.

Al comma 3 è stato eliminato il riferimento ai contratti conclusi al telefono, così come quello alle Linee guida.

In effetti, considerato l'attuale contesto legislativo e le competenze in materia attribuite all'Autorità Garante per la Concorrenza ed il Mercato (AGCM), si è deciso di espungere dal regolamento le previsioni relative ai contratti conclusi telefonicamente, e di affidare ad un successivo provvedimento l'approvazione di orientamenti in materia.

Tuttavia, si è ritenuto di inserire, al successivo art. 4, comma 1, una disposizione volta a garantire, comunque, che i consumatori siano adeguatamente informati in merito alle

modalità di conclusione dei contratti a distanza, con particolare riferimento a quelli conclusi per telefono.

Meritevole di accoglimento risulta, poi, la richiesta di riformulare il comma 4, al fine di renderlo più aderente alle reali possibilità di intervento da parte degli operatori in caso di trasferimento delle utenze contro la volontà dell'utente interessato.

Per quanto concerne il coinvolgimento delle Associazioni nei processi di adeguamento delle informative resi all'utenza alle disposizioni del Codice, non appare possibile, allo stato, imporre per via regolamentare un simile approccio, se non attraverso la più generale promozione di Codici di condotta, già prevista all'art. 10.

Infine, non si ritiene di dover disciplinare ulteriormente la fattispecie dei contratti non richiesti, trattandosi di materia già regolata dal Codice del consumo e, in tale prospettiva, risulta appropriato eliminare il riferimento ai "beni" presente al comma 3, poiché, in questa ipotesi, a differenza dei servizi di comunicazione, non si ravvisano motivazioni per una disciplina diversa da quella dettata per le altre categorie di merci dalla disciplina generale del predetto Codice.

CONCLUSIONI

L'art. 3 è sostituito dal seguente:

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 erogate e provvede in favore dell'utente, oltre alla corresponsione degli indennizzi dovuti,

SINTESI DEI CONTRIBUTI. OSSERVAZIONI SULLE SINGOLE DISPOSIZIONI.

al rimborso delle somme da questi indebitamente corrisposte in ragione del trasferimento, ivi incluse quelle necessarie al ripristino delle condizioni tecniche e contrattuali preesistenti.

ART. 4 – OBBLIGHI INFORMATIVI NEI CONTRATTI CONCLUSI A DISTANZA O FUORI DAI LOCALI COMMERCIALI

OSSERVAZIONI DEI RISPONDENTI

Alcuni *stakeholders* (Asstel, BT, Fastweb, PosteMobile, Vodafone, Wind) hanno osservato che il termine “utente” contenuto nell’art. 4 dovrebbe essere sostituito con il riferimento al “consumatore”, e ciò per conformità al Codice del consumo, trattando l’articolo di contratti conclusi a distanza, fuori dai locali commerciali, o al telefono.

Con riferimento al comma 1, ai sensi del quale gli operatori, al momento della conclusione di contratti conclusi a distanza o fuori dei locali commerciali, forniscono agli utenti tutte le informazioni previste dall’art. 70 del Codice delle comunicazioni elettroniche, NGI ritiene che tra gli obblighi informativi previsti ai sensi della citata norma alcune informazioni non andrebbero obbligatoriamente inserite all’interno delle condizioni generali di contratto.

Per quanto concerne il comma 2, recante disposizioni specifiche in merito agli obblighi di comunicazione in caso di passaggio tra operatori, Vodafone ha specificato che, non comportando sempre le procedure di passaggio la definitiva cessazione del rapporto contrattuale (es. nel caso di *Number Portability* pura – NPP), la previsione di cui alla lettera a) andrebbe integrata in modo tale da rendere chiaro che la conclusione della procedura di passaggio comporta la cessazione definitiva del rapporto con il precedente fornitore del servizio, qualora richiesta dal cliente (sul punto, Fastweb propone invece di prevedere “ad eccezione dei casi in cui il passaggio ad altro operatore non determini la cessazione del rapporto contrattuale con il precedente fornitore del servizio”). BT, per motivazioni in sostanza analoghe, ha affermato l’opportunità di espungere la lettera a). Per ragioni assimilabili, Asstel ha richiesto invece che sia specificato che la cessazione ha effetto “per il servizio oggetto di trasferimento”.

RTI, rispetto alla lettera b) del comma 2 - in base alla quale l’operatore è tenuto a fornire adeguata informativa relativamente al fatto che se il consumatore autorizza l’esecuzione del contratto prima della scadenza del termine per esercitare il diritto di recesso, il successivo esercizio di tale diritto potrebbe comportare la necessità di stipulare un nuovo contratto - ha osservato che l’attuale formulazione rischia di ingenerare fraintendimenti, nella misura in cui

SINTESI DEI CONTRIBUTI. OSSERVAZIONI SULLE SINGOLE DISPOSIZIONI.

sembrerebbe stabilire che tutti i contratti conclusi a distanza o fuori dai locali commerciali possono avere esecuzione nei primi quattordici giorni solo previo consenso del cliente.

Adiconsum, sempre con riferimento alla lettera b), ha suggerito di introdurre specifiche cautele (es. conferma per iscritto e onere della prova a carico dell'azienda) e sanzioni per gli operatori inadempienti, unitamente ad indennizzi automatici, da applicare al caso di autorizzazione all'esecuzione del contratto prima della scadenza del termine per il recesso. L'Associazione ha inoltre rappresentato l'opportunità di introdurre un'espressa disposizione volta a prevedere che gli operatori quantifichino ed esplicitino i costi di recesso in caso di immediata attivazione del servizio.

PosteMobile ha sostenuto, invece, che sia la lettera a), che la b) del comma in discorso andrebbero espunte, in quanto *“superflue, anticoncorrenziali e probabilmente persino in grado di confondere l'utenza in relazione alla scelta effettuata”*. Per quanto attiene invece al primo periodo del secondo comma, l'Operatore ha ritenuto che andrebbe chiarita la portata dell'informativa su *“eventuali modifiche o restrizioni”*, in quanto l'uso di tali espressioni sembrerebbe sottendere l'esistenza di un rapporto precedente, rendendo, di fatto, l'adempimento dell'obbligo eccessivamente oneroso.

Con riguardo al comma 3, recante l'obbligo – nei casi di contratti conclusi per telefono - di conferma del contratto in forma scritta o su supporto durevole, Asstel, Vodafone e Wind hanno proposto di non prevedere un espresso riferimento ad un “modulo” di conferma, bensì alla sola conferma, poiché il riferimento ad un modulo appare inappropriato ed oneroso. Codacons ha ritenuto invece più opportuno fare riferimento ad un modello “per l'accettazione dell'offerta contrattuale”. Vodafone, inoltre, ha suggerito di eliminare il riferimento espresso alla forma scritta per la conferma, limitandolo al solo supporto durevole, e specificando alcune modalità.

Infine, Assonime ha rimarcato che all'art. 4, comma 3, non apparirebbe chiaro se il diritto a ricevere un modulo di conferma del contratto riguardi, o meno, la generalità degli utenti.

Ulteriori osservazioni sono state formulate nel corso delle audizioni.

In particolare, l'associazione Codici ha rappresentato che, tra le informazioni da fornire nel corso dei contatti telefonici, sarebbe auspicabile che quella sulla natura commerciale della chiamata fosse preliminare e trasparente.

Con riferimento al comma 2, lett. b), in materia di obblighi informativi gravanti sull'operatore nel caso in cui il consumatore autorizzi l'esecuzione del contratto prima della scadenza del

SINTESI DEI CONTRIBUTI. OSSERVAZIONI SULLE SINGOLE DISPOSIZIONI.

termine per esercitare il diritto di recesso, Adoc ha espresso alcune perplessità circa il rischio insito nella possibilità di far accettare al cliente l'attivazione immediata, con i relativi costi.

VALUTAZIONI DELL'AUTORITÀ

La disposizione dell'art. 4 è stata riformulata con l'intento di specificare le modalità con le quali le informazioni previste dagli artt. 70 e 71 del Codice vanno comunicate ai consumatori, nel caso di contratti conclusi a distanza o al telefono, al fine di renderli edotti delle possibili criticità conseguenti all'eventuale esercizio del diritto di recesso, stante la particolare natura dei servizi di comunicazioni elettroniche.

L'originario art. 4, comma 1, quindi, è stato espunto dal Regolamento in considerazione del fatto che gli obblighi informativi lì previsti (relativi ai soli contratti a distanza) risultano assorbiti da quelli posti in capo agli operatori al precedente art. 3 (dal momento che questi ultimi si riferiscono a tutte le tipologie di contratti).

Di contro, alla luce di quanto già osservato con riferimento all'art. 3, l'Autorità ha ritenuto opportuno prevedere, al nuovo comma 1, che gli operatori pubblicino, in conformità a quanto previsto dall'art. 71 del Codice delle comunicazioni elettroniche, le modalità di conclusione dei contratti a distanza, con particolare riferimento a quelli conclusi per telefono. A tal fine, l'Autorità, con l'obiettivo di orientare gli operatori, e, al contempo, garantire uniformità nelle modalità di conclusione dei contratti per telefono, si riserva di adottare un apposito documento in materia.

Analogamente, le previsioni inizialmente inserite alle lettere a) e b) dell'articolo 4, comma 2, del Regolamento sono state unificate, non essendovi più ragione di distinguere tra le informazioni da rendere a tutti gli utenti (ora comprese all'art. 3) e quelle dedicate ai soli consumatori.

A tal proposito, meritevole di accoglimento risulta l'osservazione circa l'opportunità di specificare, con riferimento alla lettera a) del comma 2, che la conclusione della procedura di passaggio comporta la cessazione definitiva del rapporto con il precedente fornitore solo rispetto al servizio interessato dal trasferimento.

Alla luce delle considerazioni in merito alle modalità di conclusione telefonica dei contratti, infine, il comma 3 è stato soppresso.

Le osservazioni avanzate nel corso dell'audizione dalle Associazioni, seppur astrattamente condivisibili, non possono essere accolte in quanto entrambe attengono a profili già oggetto di disciplina specifica da parte del Codice del consumo (art. 51, commi 5 e 8).

CONCLUSIONI

L'art. 4 è così sostituito:

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.

ART. 5 – DURATA DEL CONTRATTO

OSSERVAZIONI DEI RISPONDENTI

Alcuni rispondenti alla consultazione (Asstel, BT, Fastweb, NGI, PosteMobile, Vodafone) hanno osservato che, in considerazione del riconoscimento al contraente, ad opera del c.d. “decreto Bersani”, del diritto di recedere dal contratto con preavviso di trenta giorni, nonché delle norme civilistiche, l'introduzione della durata massima iniziale di impegno contrattuale non troverebbe ragion d'essere. PosteMobile ha rappresentato che non appare chiaro se il periodo di impegno iniziale sia da riferirsi al contratto in sé ovvero a un'offerta commerciale con vincolo di durata. Sul punto, Asstel, Fastweb, Vodafone e Wind hanno rappresentato l'opportunità di modificare tale comma prevedendo che il periodo di impegno massimo iniziale si riferisca alle offerte commerciali, che ben possono prevedere vincoli temporali legati alle condizioni economiche offerte dagli operatori. Vodafone ha anche proposto l'eliminazione del secondo comma dell'articolo, relativo all'obbligo per gli operatori di garantire agli utenti la possibilità di aderire ad almeno un contratto che preveda una durata massima iniziale di dodici mesi.

@iip, invece, ritiene che eventuali vincoli di durata debbano riguardare solamente i contratti con i consumatori, e che l'obbligo di formulare almeno un'offerta che preveda un vincolo di 12 mesi dovrebbe essere più chiaramente circoscritto ai contratti per adesione.

SINTESI DEI CONTRIBUTI. OSSERVAZIONI SULLE SINGOLE DISPOSIZIONI.

Sky e RTI hanno osservato come l'obbligo di previsione di periodi massimi di impegno iniziale si giustifichi unicamente con riguardo ai contratti inerenti la fornitura di servizi di telefonia, mentre risulterebbe inutile ove esteso ai servizi televisivi.

Il comma 3, che prevede che al termine del periodo di impegno iniziale gli utenti possano richiedere la cessazione o il passaggio ad altro operatore senza oneri o spese, viene ritenuto da alcuni (Asstel, BT, H3G, Fastweb, NGI, PosteMobile, Telecom, Vodafone) in contrasto con il disposto del decreto Bersani, che riconosce all'operatore il diritto a richiedere le spese giustificate, a prescindere dal momento in cui il recesso viene esercitato. Pertanto, le disposizioni in discorso travalicherebbero quanto previsto dal Legislatore. Sul punto, Fastweb propone di modificare il comma 3 prevedendo espressamente che resti ferma l'applicazione dell'art.1, comma 3, del d. L. n. 7/2007; Asstel, BT e Wind propongono invece di sostituire la locuzione *“senza oneri o spese”* con la locuzione *“senza penali”*. Telecom chiede inoltre di chiarire espressamente che nei contratti a termine è esclusa l'esigenza di ricevere una disdetta dall'utente.

@iip ha criticato i commi 3, 4 e 5, ritenendo che dovrebbero essere eliminati, e che *“nel dettare una disciplina per la disdetta dei contratti alla loro scadenza, di fatto propongono di estendere e ad un tempo modificare il diritto di recesso di cui alla legge Bersani”*. In subordine, l'Associazione ha osservato che l'applicazione delle disposizioni di cui ai commi in discorso andrebbe limitata ai soli consumatori, e che la dizione *“senza oneri o spese”* appare troppo ampia, in quanto dovrebbero essere riconosciuti all'operatore quantomeno le spese giustificate da costi sostenuti, in conformità con il disposto del decreto Bersani. L'Associazione puntualizza inoltre che tali disposizioni dovrebbero trovare applicazione esclusiva ai contratti per adesione.

Con riferimento al comma 4, nella parte relativa alla necessità di avvisare i clienti dell'approssimarsi del termine per comunicare la disdetta, @iip, Asstel, BT, H3G, PosteMobile, Telecom, RTI, Vodafone e Wind ne richiedono l'espunzione, in considerazione del diritto riconosciuto al cliente di recedere in qualsiasi momento.

L'Associazione utenti dei servizi radiotelevisivi propone di riformulare il comma 4, ritenuto poco chiaro.

Infine, per quanto attiene al comma 5, Codacons ha ritenuto vessatoria la previsione per cui gli operatori garantiscono 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, poiché la disposizione nasconderebbe una penale per il recesso dal primo contratto, ossia il

SINTESI DEI CONTRIBUTI. OSSERVAZIONI SULLE SINGOLE DISPOSIZIONI.

pagamento dell'intero ammontare del costo dell'apparato. Asstel, BT, Fastweb, Vodafone e Wind hanno auspicato invece una riformulazione di tale comma, poiché dovrebbe essere facoltà dell'operatore, e non del cliente, scegliere di addebitare in un'unica soluzione le rate residue per l'acquisto di apparati in caso di disdetta (o di recesso per Vodafone) dal contratto principale.

@iip e Telecom hanno espresso delle perplessità circa il fatto che nello schema di Regolamento si tenga conto solo delle rate residue come spese giustificate da costi dell'operatore.

PosteMobile ha ritenuto invece di difficile attuazione la specificazione nel contratto dell'importo da pagare in un'unica soluzione ed ha richiesto, pertanto, di considerare la possibilità di eliminare tale adempimento.

Adiconsum ha dichiarato di ritenere centrale la previsione di specifici e stringenti obblighi informativi verso il consumatore e, in caso di mancato rispetto degli stessi, di indennizzi automatici. L'Associazione ha anche richiesto che venga previsto in caso di disdetta del contratto, e già al momento dell'accettazione dello stesso, che l'azienda provveda ad informare il consumatore dell'entità della rata finale, che potrà essere pagata senza costi in un'unica soluzione, nonché, in caso di disdetta di un contratto legato all'acquisto di un bene rateizzato con un numero di rate superiori alla durata massima del contratto stesso, che il contratto già contenga la previsione dell'importo.

Ulteriori osservazioni sono state formulate nel corso delle audizioni dei soggetti partecipanti.

Mentre gli operatori hanno sostanzialmente ribadito quanto già esposto nei propri contributi, con particolare riferimento alla possibile contrarietà della disposizione in discorso con il c.d. "decreto Bersani" – sia con riferimento alla disdetta, che ai costi eventualmente imputabili – le Associazioni di consumatori udite hanno rappresentato la loro contrarietà alla previsione di una durata dei contratti superiore a 12 mesi.

H3G, in particolare, ha ritenuto che la disposizione in discorso estenda l'obbligo di durata iniziale massima del contratto anche ai contratti che abbinano ai servizi di comunicazione, la fornitura di beni, difformemente da quanto previsto a livello comunitario, ed ha proposto pertanto l'esclusione dei contratti abbinati all'acquisto di beni dall'ambito di applicazione della disposizione. In subordine, ha suggerito l'ipotesi di mantenere la previsione di contratti che prevedano una durata maggiore di 24 mesi, laddove questi siano connessi con contratti per l'offerta di servizi che rispettino i termini di durata attualmente previsti dallo schema di

Regolamento. Inoltre, nei casi in cui la fornitura del terminale è legata a contratti con società finanziarie, non dovrebbero essere imposti limiti alla durata contrattuale.

VALUTAZIONI DELL'AUTORITÀ

L'art. 5 della proposta di Regolamento è teso, eminentemente, a dare concreta attuazione al disposto dell'art. 80, comma 4-*quater* del Codice, rimasto finora sostanzialmente inattuato. Tuttavia, va considerato che il c.d. "ddl concorrenza" in esame in Parlamento contiene una serie di disposizioni destinate a disciplinare i contratti tra utenti e fornitori di servizi di comunicazioni elettroniche, sotto lo specifico profilo della durata dei contratti.

In proposito va specificato che con il decreto Bersani è stato riconosciuto agli utenti che concludono un contratto per adesione il diritto di poter recedere in qualsiasi momento, rispettando un preavviso non superiore a trenta giorni, a fronte del quale l'operatore ha diritto a vedersi rimborsati i soli costi sostenuti⁷. Quindi, sebbene il contratto per adesione sia la forma di contrattazione più diffusa nel settore delle comunicazioni elettroniche, la disposizione del decreto Bersani non può certo essere considerata come unica regola di riferimento in ordine alla durata dei contratti tra operatori ed utenti, tant'è vero che l'art. 70 del Codice, pur richiamandola, poi annovera tra le informazioni obbligatorie da rendere al contraente anche quella sulla durata del contratto⁸.

La funzione del comma 3 dell'art. 5 del Regolamento, allora, viene ad essere quella di chiarire che - ferma restando la disciplina del decreto Bersani, applicabile nel caso di recesso *ad nutum* e per i soli contratti per adesione - in tutti i casi di contratti a termine, qualora il cliente comunichi la propria volontà di non rinnovare il contratto alla scadenza dello stesso l'operatore non potrà addebitare i costi sostenuti (come autorizza a fare il citato decreto), bensì soltanto le commissioni eventualmente stabilite al momento della conclusione del contratto⁹, sempre che non vengano successivamente abolite in virtù del succitato intervento legislativo.

⁷ Decreto-legge 31 gennaio 2007, n. 7, come convertito dalla l. n. 40/2007, art. 1, comma 3: *I contratti per adesione stipulati con operatori di telefonia e di reti televisive e di comunicazione elettronica, indipendentemente dalla tecnologia utilizzata, devono prevedere la facoltà del contraente di recedere dal contratto o di trasferire le utenze presso altro operatore senza vincoli temporali o ritardi non giustificati e senza spese non giustificate da costi dell'operatore e non possono imporre un obbligo di preavviso superiore a trenta giorni [...]*.

⁸ Cfr. art. 70, comma 1, let. f) del Codice.

⁹ Conformemente all'art. 70, comma 1, let. f), n. 3 del Codice.

SINTESI DEI CONTRIBUTI. OSSERVAZIONI SULLE SINGOLE DISPOSIZIONI.

Pertanto, risulta opportuno modificare la predetta disposizione e spostarla, in quanto relativa ad un'ipotesi di cessazione del contratto, al comma 1 dell'attuale art. 8, rubricato "*Cessazione del rapporto contrattuale*".

CONCLUSIONI

In considerazione di quanto sopra rappresentato, il comma 3 dell'art. 5 è eliminato e, opportunamente riformulato, è ora contenuto nel primo comma dell'art. 8.

ART. 6 – MODIFICA DELLE CONDIZIONI CONTRATTUALI

OSSERVAZIONI DEI RISPONDENTI

Alcuni *stakeholders* (@iip, ASSTEL, BT, Fastweb, PosteMobile, Telecom, Vodafone, Wind) hanno osservato come la previsione di cui al primo comma, in base alla quale gli operatori possono modificare le clausole del contratto o le caratteristiche del servizio fornito solamente nelle ipotesi e alle condizioni previste nel contratto medesimo, alteri l'autonomia degli operatori, sia in contrasto ed ultronea rispetto a quanto già disposto in materia di *ius variandi* dall'art. 70, comma 4, del Codice delle comunicazioni elettroniche, nonché si risolva nell'introduzione in via regolamentare di un obbligo proprio della disciplina consumeristica (art. 33, comma 2, let. m) del Codice del consumo, da intendersi come norma che si pone in un rapporto di generalità/specialità con quanto disposto dal Codice delle comunicazioni elettroniche. Pertanto, hanno proposto che la possibilità di procedere a modifiche sia limitata alle ipotesi e alle condizioni previste dalla normativa vigente, o comunque alle condizioni stabilite nel contratto.

Con riferimento al comma 2, Vodafone ha proposto di modificare il disposto dell'art. 6, nel senso di limitare la comunicazione all'utente alla sola possibilità di recesso, in caso di non adesione alle modifiche proposte, espungendo quindi quella di passare ad altro operatore, e di prevedere che il recesso avvenga senza penali né costi di disattivazione (in luogo di altri addebiti). Quest'ultima modifica è stata condivisa anche da @iip, Asstel, BT e Wind.

Per quanto concerne il comma 3, Vodafone ne ha proposto una modifica, eliminando la previsione per cui il recesso rende inapplicabili all'utente le nuove condizioni. Al medesimo comma, è stato suggerito di rendere applicabili le condizioni previgenti alla modifica nel periodo tecnicamente necessario per effettuare l'eventuale passaggio ad altro operatore richiesto dall'utente, *solamente ove possibile* – modifica questa condivisa anche da BT - nonché di inserire una nuova previsione in base alla quale qualora l'operatore sia responsabile

SINTESI DEI CONTRIBUTI. OSSERVAZIONI SULLE SINGOLE DISPOSIZIONI.

del ritardo e non sia in grado di impedire l'applicazione delle modifiche contrattuali, dovrà adottare adeguate politiche per ristorare l'utente. Tale ultima modifica è stata proposta anche da Asstel e Wind, e ciò perché l'operatore potrebbe non essere in grado tecnicamente di gestire la richiesta di recesso laddove questa sia effettuata a ridosso della data di entrata in vigore delle modifiche.

RTI, in generale, ha evidenziato come le procedure previste all'articolo in discorso siano del tutto incompatibili con l'ambito televisivo, caratterizzato da una maggiore dinamicità e mutevolezza delle offerte. Nello specifico, la previsione del comma in discorso, secondo cui il recesso del cliente ha efficacia a far data dall'entrata in vigore delle modifiche contrattuali se la relativa comunicazione perviene all'operatore prima di tale data, è stata ritenuta penalizzante da RTI, poiché azzererebbe il periodo di preavviso che consente agli operatori di ricevere e gestire le richieste dei clienti, specie alla luce della successiva disposizione di cui all'art. 8, comma 1, che vieta agli operatori di addebitare importi per le prestazioni erogate a decorrere dalla data di efficacia del recesso o della disdetta.

PosteMobile ha ritenuto invece che le previsioni contenute al comma 3 impongano un onere eccessivo sugli operatori al quale, per giunta, non sembrano corrispondere vantaggi significativi per gli utenti (anche alla luce del fatto che, nella maggior parte dei casi, la cessazione del rapporto avviene a seguito di MNP).

@iip ha giudicato, infine, il comma poco chiaro, e proposto di modificarlo prevedendo semplicemente che il recesso dell'utente o la sua richiesta di passaggio ad altro operatore esclude l'applicazione delle nuove condizioni contrattuali.

Per quanto concerne le modalità di comunicazione agli utenti delle modifiche contrattuali, disciplinate dai commi 2 e 4 e dall'**allegato 2**, Vodafone ha ritenuto che un eventuale standard di comunicazione possa solo essere raccomandato, ma non imposto, e ciò sia per tutelare l'autonomia dell'operatore, sia perché occorrerebbe differenziare a seconda della rilevanza delle modifiche. Pertanto, le Linee guida dovrebbero essere applicate solamente in caso di modifiche sostanziali (es. aumenti di prezzo). Inoltre, l'Operatore, così come Asstel, ha osservato che la disciplina dovrebbe essere applicabile alle sole SIM prepagate, essendo gli abbonamenti caratterizzati da una maggiore fluidità di comunicazione dettata dall'invio postale e dalla bolletta.

Asstel, Sky e Telecom hanno giudicato alcune delle modalità di comunicazione previste dal regolamento eccessivamente gravose e, in alcuni casi, ingiustificate e non rispettose dei principi di necessità e proporzionalità. Telecom, in particolare sulla base delle osservazioni

SINTESI DEI CONTRIBUTI. OSSERVAZIONI SULLE SINGOLE DISPOSIZIONI.

proposte con riguardo al comma 1, ha richiesto, per quanto attiene alle modalità di comunicazione previste all'allegato 2, l'espunzione di tutte quelle limitazioni che non trovano fondamento nella normativa primaria di riferimento.

Per quanto attiene alla pubblicazione dell'informativa sulle modifiche sulla *home page*, Vodafone ha osservato che la stessa dovrebbe piuttosto essere inserita all'interno della sezione dedicata ai consumatori presente sul sito *web* (anche @iip, Asstel e NGI hanno ritenuto che l'indicazione sulla *home page* dell'operatore di comunicazioni relative alla modifica delle condizioni generali di contratto rischierebbe di ingenerare confusione nei potenziali clienti non interessati dalle modifiche, pregiudicando l'obiettivo di chiarezza). Nel caso dell'invio tramite SMS, la comunicazione non potrebbe poi ricalcare quella proposta al punto 4 dell'allegato 2, poiché eccessivamente dettagliata per essere contenuta in un SMS di 160 caratteri (l'osservazione è condivisa anche da BT, PosteMobile, Fastweb e Wind), e dovrebbe pertanto contenere solo un generico riferimento al diritto di recesso gratuito, o, eventualmente, un *link* ad una pagina web o a un risponditore automatico (IVR) attraverso cui dare un'informativa completa.

Nell'ambito delle modalità di comunicazione previste dall'allegato 2, RTI ha giudicato abnorme ed inutile l'obbligo di trasmettere annunci sui canali di maggior ascolto in favore dei clienti in modalità pre-pagata, considerando che gli stessi, successivamente all'acquisto di periodi di visione o di singoli eventi, non possono subire aggravii di costi o altre modifiche significative.

Adiconsum ha proposto invece di integrare i canali di comunicazione previsti dall'allegato per la comunicazione agli utenti delle modifiche contrattuali con i canali di gestione clienti area *web*.

@iip e NGI hanno sostenuto che l'indicazione delle modifiche contrattuali in fattura sia inopportuna, in quanto ciò presupporrebbe una fatturazione mensile, laddove invece i contratti possono prevedere modalità di pagamento differenti e non mensili (es. prepagata annuale), e che pertanto dovrebbe essere chiarito che la fattura è solo una delle modalità di comunicazione. Asstel ha invece proposto di espungere il punto 2 dell'allegato, che fa riferimento, appunto, alla comunicazione tramite avviso in fattura, nonché di eliminare la previsione degli avvisi presso i punti vendita, introducendo la modalità di comunicazione mediante IVR dedicato.

Sempre rispetto alle modalità di comunicazione, PosteMobile ha considerato eccessivamente onerosa la comunicazione delle modifiche mediante avvisi nei punti vendita, e proposto di

SINTESI DEI CONTRIBUTI. OSSERVAZIONI SULLE SINGOLE DISPOSIZIONI.

estendere alla comunicazione delle modifiche la modalità di invio del testo contrattuale su supporto durevole, con il consenso esplicito del cliente.

Asstel, Fastweb, Vodafone e Wind hanno considerato, inoltre, di complessa attuazione la previsione circa l'indicazione del giorno esatto entro il quale il cliente può esercitare il recesso, e pertanto ritenuto più che sufficiente la garanzia del rispetto del termine legale attraverso l'indicazione dei 30 giorni dalla data di ricezione dell'SMS.

Adiconsum, invece, ha proposto di consentire il recesso senza costi ulteriori, anche dopo i 30 giorni previsti, laddove l'utente non riceva la comunicazione delle modifiche e l'azienda non riesca a dimostrare l'avvenuta comunicazione.

Ulteriori osservazioni sono state formulate nel corso delle audizioni dei soggetti partecipanti.

Nello specifico, H3G ha ritenuto che le norme in discorso andrebbero emendate nel senso di prevedere, oltre alla facoltà di recedere dal contratto o di cambiare operatore, anche quella di mantenere le condizioni previgenti alle modifiche, e ciò in quanto a seguito della mancata adesione dell'utente, si potrebbe determinare uno scioglimento solo parziale del vincolo contrattuale.

Infine, per quanto concerne le modalità di comunicazione delle modifiche contrattuali, Asstel, nel documento unitario prodotto a seguito dell'audizione, ha formulato le seguenti proposte di testo di SMS per le utenze mobili: *“Ha diritto di recedere gratuitamente entro il xx/xx/xx. Info su [indicazione dei canali]”* o, in alternativa *“Ha diritto di recedere gratuitamente entro 30gg. Info su [indicazione dei canali]”* o ancora, testo minimo standard e la possibilità per il cliente di ottenere le ulteriori informazioni chiamando un numero verde o collegandosi al sito web: *“Modifica condizioni di contratto (eventuale descrizione) per tale info e recesso chiama IVR XXX o vai sul sito XXX”*.

VALUTAZIONI DELL'AUTORITÀ

In ossequio all'esigenza di certezza dei rapporti giuridici, la modifica delle condizioni contrattuali non può che rappresentare un evento eccezionale, ammissibile solo al ricorrere di determinate condizioni e accompagnato da adeguate tutele per la parte (debole) che la subisce.

Sulla base di tale basilare premessa, con l'art. 6 ci si prefigge l'obiettivo di fare chiarezza su taluni aspetti che la disciplina dell'art. 70 del Codice lascia sottaciuti, al solo fine, quindi, di esplicitare quanto già insito nella normativa di rango primario.

SINTESI DEI CONTRIBUTI. OSSERVAZIONI SULLE SINGOLE DISPOSIZIONI.

Così, al comma 1, si ribadisce quanto già prescritto dal combinato disposto dell'art. 70, comma 1, del Codice (ove è riconosciuto il diritto di stipulare un contratto sulla base di un contenuto minimo) con i principi civilistici in materia di negozi giuridici, nonché con la disciplina delle clausole abusive, di cui all'art. 33 del Codice del consumo. La disposizione, dunque, assume valenza ricognitiva di un principio già rinvenibile nell'ordinamento, rendendolo di più immediata percezione. Pertanto, si reputa legittimo confermare il testo proposto, sebbene modificato con l'aggiunta del riferimento alla legge per la delimitazione dello *jus variandi*.

Analogamente, i successivi commi 2 e 3 dell'art. 6 sono volti a rendere più chiaro il portato normativo dell'art. 70, comma 4 del Codice, in particolare con riferimento alla tempistica per l'esercizio del diritto di recedere dal contratto ed alle conseguenze di tale esercizio.

Al comma 2, si è ritenuto opportuno eliminare il riferimento all'esclusione della disciplina di cui all'art. 70, comma 4 del Codice, per l'ipotesi di modifiche esclusivamente a vantaggio degli utenti. Non si ritiene, infatti, eludibile l'applicazione agli operatori della disciplina di cui all'art. 70, comma 4, del Codice nel caso di modifiche anche solo a vantaggio degli utenti (in assenza di una espressa esclusione da parte del Legislatore).

Inoltre, risulta accoglibile la richiesta di sostituire la locuzione "*altri addebiti*" con "*costi di disattivazione*", in quanto pienamente aderente alla dizione dell'art. 70, comma 4, di cui l'art. 6 rappresenta applicazione.

Relativamente al comma 3, invece, in parziale accoglimento delle osservazioni avanzate da diversi operatori, si ritiene appropriato prevedere che, qualora l'operatore non riesca ad impedire l'applicazione delle nuove condizioni all'utente recedente, è tenuto a stornare o rimborsare tempestivamente le somme addebitate in eccesso. Tuttavia, tale previsione è stata limitata all'ipotesi in cui detta impossibilità sia dovuta a ragioni di ordine tecnico.

Per maggiore chiarezza, la previsione di cui al comma 3 è stata suddivisa in due distinti commi.

Nel merito dell'**Allegato 2** al Regolamento, va innanzitutto rimarcato che la potestà di "*specificare la forma*" delle comunicazioni con le quali gli operatori informano i propri clienti delle modifiche contrattuali è espressamente attribuita a questa Autorità dallo stesso art. 70, comma 4, del Codice.

Nell'esercizio di tale potestà, il provvedimento mira a garantire che le modalità di comunicazione avvengano nel pieno rispetto del diritto degli utenti ad una informazione

SINTESI DEI CONTRIBUTI. OSSERVAZIONI SULLE SINGOLE DISPOSIZIONI.

effettiva e trasparente, che consenta loro di avere piena consapevolezza della modifica contrattuale e del conseguente diritto di recedere dal contratto, anche passando ad altro operatore.

In tale prospettiva, di conseguenza, si giustifica la previsione, anche cumulativa, di speciali cautele nel caso di utenze che non comportano un abbonamento, al fine di ovviare alla difficoltà di comunicare direttamente e personalmente con l'interessato. In effetti, nel bilanciamento degli interessi in gioco, sicuramente l'impegno richiesto agli operatori, ivi inclusi quelli di televisione a pagamento, risulta equo e proporzionato rispetto all'esigenza di garantire agli utenti il diritto ad una consapevole accettazione delle modifiche contrattuali intervenute in corso di rapporto.

Entrando nel merito delle soluzioni proposte, e delle osservazioni formulate nel corso della consultazione, con riferimento delle utenze in abbonamento, il paragrafo 2 individua la comunicazione in fattura come uno strumento efficace di comunicazione, purché nel rispetto di alcune accortezze, volte essenzialmente a rendere il messaggio evidente ed intellegibile. Ciò non toglie che tale indicazione non esclude la libertà per gli operatori di ricorrere a forme di comunicazione alternative ritenute meno gravose, purché idonee a raggiungere tempestivamente e personalmente il cliente.

Con riferimento, invece, al paragrafo 3, si ritiene opportuno, nell'ottica di una più ampia informazione della clientela, che la comunicazione presso i punti vendita e tramite il sito web sia assicurata per tutti i tipi di utenza. In tale prospettiva, allora, si ritiene di poter aderire alla richiesta a che la pubblicazione dell'informativa sulla modifica contrattuale possa essere effettuata su pagina del sito web dell'operatore diversa dalla *home page*, conservando però la necessita quantomeno di un avviso su tale pagina, che richiami l'attenzione del navigatore e renda agevole il reperimento della pagina dedicata.

In ordine al paragrafo 4, sebbene, contrariamente a quanto sostenuto, l'invio di SMS con un numero di caratteri superiore a 160 non sembra essere troppo oneroso, anche alla luce dell'attuale diffusione di *smartphone*, in riscontro alle esigenze manifestate da alcuni partecipanti si ritiene possibile snellire il testo minimo prescritto per l'informativa sul diritto di recesso, riducendo significativamente il numero di caratteri da utilizzare.

Non può, invece, accogliersi il suggerimento di sostituire, nel testo prescritto per la suddetta informativa, l'indicazione della data esatta per esercitare il diritto di recesso con quella del termine di 30 giorni dal ricevimento della comunicazione, per diversi ordini di motivi. Innanzitutto, l'argomento secondo il quale l'individuazione della data esatta entro cui

esercitare il recesso potrebbe risultare difficoltoso è privo di pregio, atteso che tale data, a prescindere dal preavviso con il quale viene fornita l'informativa, coincide con quella di entrata in vigore delle nuove condizioni contrattuali, e dunque è facilmente conoscibile. In secondo luogo, e conseguentemente, l'indicazione di un termine fisso di 30 giorni dalla comunicazione sarebbe contrario al dettato normativo, in quanto potrebbe risultare anticipato rispetto a quello reale (*rectius*, la data di entrata in vigore delle modifiche), e lesivo degli interessi degli utenti, in favore dei quali trenta giorni rappresentano solo il preavviso minimo.

CONCLUSIONI

L'art. 6, alla luce di quanto esposto, è così riformulato:

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 chieda 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.

L'Allegato 2 al Regolamento è rinominato Allegato 1 ed è modificato come segue.

Al paragrafo 1, dopo la parola “informativa” è aggiunto l'aggettivo “completa”.

SINTESI DEI CONTRIBUTI. OSSERVAZIONI SULLE SINGOLE DISPOSIZIONI.

Il paragrafo 2 è sostituito dal seguente: *“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 simile”*.

Il primo periodo del paragrafo 3 è sostituito dal seguente: *“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: [...]”*.

La lettera a) del paragrafo 3 è sostituita come segue: *“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 simile, 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;”*.

Il paragrafo 4 è così modificato: *“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.»”*.

ART. 7 – MANCATO O RITARDATO PAGAMENTO DI SINGOLI SERVIZI DI COMUNICAZIONE ELETTRONICHE

OSSERVAZIONI DEI RISPONDENTI

Vodafone ha ritenuto che il disposto dell’articolo vada coordinato con quanto previsto dal Regolamento in materia di procedure di risoluzione delle controversie tra operatori di comunicazioni elettroniche e utenti (delibera n. 173/07/CONS), laddove prevede che la limitazione della sospensione al solo servizio interessato dal mancato pagamento operi *“per quanto tecnicamente fattibile”*.

Codacons, con riferimento al comma 2, ha ritenuto non condivisibile che restino ferme le conseguenze dovute *ex lege* per il ritardato pagamento delle somme che all’esito della

SINTESI DEI CONTRIBUTI. OSSERVAZIONI SULLE SINGOLE DISPOSIZIONI.

procedura di reclamo dovessero risultare dovute, e ciò in quanto il ritardo nel pagamento potrebbe essere determinato proprio dalla contestazione in atto.

VALUTAZIONI DELL'AUTORITÀ

Il comma 1, con il riferimento alle “misure adottate” dall’Autorità, di fatto già prevede il coordinamento con la disciplina della delibera n. 173/07/CONS, e dunque non si ravvisa la necessità di integrazioni al testo proposto.

Di contro, appare condivisibile la posizione espressa dall’associazione di consumatori, in quanto, in caso di reclamo da parte dell’utente circa gli importi addebitati, la tempistica per la conclusione della relativa procedura dipende esclusivamente dall’attività dell’operatore, tenuto a rispondere; ne discende che l’eventuale prolungarsi di tale tempistica oltre quella stabilita dal contratto o dalla regolamentazione (45 giorni) non può ricadere, neanche sotto forma di interessi legali, sull’utente debitore.

CONCLUSIONI

All’art. 7, comma 2, l’ultimo periodo è eliminato.

ART. 8 – CESSAZIONE DEL RAPPORTO CONTRATTUALE

OSSERVAZIONI DEI RISPONDENTI

Wind ha proposto di modificare il primo comma dell’articolo limitandone l’applicazione ai casi di cessazione della linea, e di aggiungervi inoltre una nuova previsione in virtù della quale, nel caso in cui il ritardo non sia imputabile all’operatore *donating*, sono fatti salvi i costi relativi ai canoni e al traffico effettuato anche oltre la data di efficacia del recesso o della disdetta.

VALUTAZIONI DELL'AUTORITÀ

L’art. 8 è stato modificato, con l’aggiunta, al comma 1, di una disposizione analoga a quella di cui al comma 3, dell’art. 5 della precedente formulazione, al fine di concentrare in un unico articolo tutte le prescrizioni relative alla fase conclusiva del rapporto contrattuale tra le parti.

Così, al comma 1, si è ritenuto di dover chiarire, in applicazione del combinato disposto tra gli artt. 70 e 80 del Codice ed il decreto Bersani, che in caso di disdetta del contratto alla sua naturale scadenza, al cliente non possono essere addebitati costi diversi da quelli comunicati

SINTESI DEI CONTRIBUTI. OSSERVAZIONI SULLE SINGOLE DISPOSIZIONI.

al momento della conclusione del contratto, ai sensi dell'art. 70, comma 1, lett. f), n. 3 del Codice. In questo modo si intende assicurare un maggior grado di trasparenza nei contratti anche sotto tale aspetto, che dovrebbe auspicabilmente diventare uno degli elementi sul quale basare la scelta degli utenti rispetto al fornitore del servizio più conveniente.

Il primo comma dell'art. 8, leggermente riformulato, diventa il comma 2 dell'art. 7 ed è volto a ribadire un concetto connaturato al rapporto negoziale esistente tra le parti, ovvero che dal momento in cui ha efficacia la manifestazione della volontà del cliente di cessare tale rapporto (alla scadenza del termine di durata, ovvero ad libitum, ai sensi del decreto Bersani), l'operatore non può addebitargli il relativo corrispettivo. Rispetto al testo originario è stata aggiunta una clausola che prevede, in analogia al comma 4, dell'art. 5, che nel caso in cui sia tecnicamente impossibile evitare tale addebito, l'operatore è tenuto comunque a stornare o rimborsare al cliente le somme eventualmente addebitate.

CONCLUSIONI

L'art. 8, alla luce di quanto esposto, è così riformulato:

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.

ART. 9 – CONTROVERSIE

OSSERVAZIONI DEI RISPONDENTI

Secondo @iip, il comma 1 andrebbe modificato, in quanto la formulazione contrasterebbe con il diritto di rimettere la definizione della controversia all'Autorità giudiziaria dopo aver esperito il tentativo di conciliazione; il comma 2 dovrebbe invece applicarsi al solo consumatore.

SINTESI DEI CONTRIBUTI. OSSERVAZIONI SULLE SINGOLE DISPOSIZIONI.

Con riguardo a quest'ultimo comma, Asstel e Fastweb hanno proposto di espungere l'ultimo periodo, a norma del quale l'utente può comunque provare con ogni mezzo la mancata conclusione del contratto, mentre Codacons ha sostenuto che in caso di controversie l'operatore debba fornire anche prova dell'avvenuta accettazione scritta o su supporto durevole del contratto, prova questa che non può essere assolta con la sola dimostrazione di aver adempiuto agli obblighi informativi.

VALUTAZIONI DELL'AUTORITÀ

La disposizione riveste una funzione ricognitiva e se ne reputa utile l'inserimento, quanto meno del comma 1, al fine di una compiuta informazione agli utenti circa il riferimento regolamentare da applicare in caso di controversie con gli operatori.

CONCLUSIONI

Il comma 2 dell'art. 9 è eliminato.

ART. 10 – CODICI DI CONDOTTA

OSSERVAZIONI DEI RISPONDENTI

Vodafone ha fatto presente che, sebbene le iniziative negoziate tra gli operatori ai fini dell'individuazione di *best practices* siano più che condivisibili, la promozione di codici di condotta dovrebbe sostituirsi, e non aggiungersi ad una regolamentazione stringente. Pertanto, la previsione di testi uniformi per gli *script* e di organismi di controllo con obblighi di denuncia all'Autorità potrebbe essere sproporzionata. In considerazione di ciò, è stato proposto che per gli *script* ci si limiti ad individuare contenuti minimi essenziali uniformi - mentre Asstel ha proposto invece di eliminare la lett. a) dell'articolo in materia di *script* - e di eliminare la previsione di organismi di vigilanza, sostituendoli con un Comitato di garanzia, sprovvisto delle funzioni di controllo, rilevazione di condotte abusive e segnalazione all'Autorità.

Fastweb considera, invece, opportuno eliminare entrambe le previsioni, sia in materia di *script* che di organismi di vigilanza.

Sky ritiene che le previsioni di cui all'art. 10 rischierebbero di imporre ulteriori oneri alle imprese, ponendosi in contrasto con i principi di proporzionalità e semplificazione dell'azione amministrativa.

SINTESI DEI CONTRIBUTI. OSSERVAZIONI SULLE SINGOLE DISPOSIZIONI.

NGI ha riferito di aver già provveduto ad adeguare la propria proposizione commerciale (e di conseguenza, la Carta dei servizi e la Politica aziendale), alle indicazioni del novellato Codice del consumo. Pertanto, ha ritenuto che non sia necessario prevedere l'adozione di script uniformi, nonché che l'opportunità di introdurre nuovi codici di condotta vada eventualmente valutata congiuntamente agli operatori.

Nel corso dell'audizione, invece, Codacons e Adoc hanno suggerito di prescrivere, al comma 1, un termine entro cui costituire gli organismi di vigilanza previsti, che andrebbero inoltre istituzionalizzati.

Adiconsum, con riferimento ai suddetti organismi di vigilanza, ha fatto presente che essi dovrebbero ricevere maggiore riconoscimento regolamentare, al fine di rendere per un verso più agevole l'adeguamento tempestivo delle regole rispetto ai mutamenti tecnologici, per altro consentire una più ampia valutazione delle criticità emergenti, ad es. in materia di servizi premium. Inoltre, è stato chiesto che la partecipazione agli organismi preveda una compensazione economica e la creazione degli stessi non sia rimessa alla volontarietà delle parti.

VALUTAZIONI DELL'AUTORITÀ

Considerato il giusto contemperamento delle istanze e delle ragioni degli operatori, da un lato, e delle associazioni dei consumatori, dall'altro, rammentando che la disposizione non ha valenza cogente, ma meramente propositiva, si ritiene opportuno mantenere il richiamo ad un organismo di vigilanza. Non si ritiene, invece, opportuno prevedere la pubblicazione anche sul sito dell'Autorità dei codici di condotta, ritenendosi sufficiente la pubblicazione sui siti web degli operatori che vi hanno aderito.

CONCLUSIONI

Il comma 2 dell'art. 10 è così riformulato:

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

ART. 11 – VIGILANZA E SANZIONI

OSSERVAZIONI DEI RISPONDENTI

NGI ha proposto una riduzione delle pene minime edittali, ed anche @iip ha auspicato un'azione dell'Autorità per la revisione delle sanzioni di cui all'art. 98 del Codice delle comunicazioni elettroniche nell'ottica di una maggiore proporzionalità, ritenendo eccessivamente penalizzante la disposizione in commento. L'Associazione ha inoltre osservato che il richiamo all'art. 98 ne determina un ampliamento dell'ambito di applicazione, essendo le sanzioni ivi previste applicabili ai soli casi dettati da detto articolo.

VALUTAZIONI DELL'AUTORITÀ

Nel rispetto del principio della riserva di legge, la norma opera esclusivamente una ricognizione del presidio sanzionatorio applicabile alle diverse fattispecie, a seconda della disposizione del Codice da cui promanano (art. 70 ovvero art. 80). Resta dunque acclarato che, nel caso di fattispecie rientranti nell'ambito esclusivo di applicazione del Codice del consumo, sia la sanzione applicabile, sia l'Autorità competente ad accertarne la violazione, rimangono quelle corrispondenti, ivi determinate.

Si ritiene, pertanto, di dover procedere esclusivamente ad una revisione stilistica, eliminando il riferimento alla misura edittale della sanzione

CONCLUSIONI

All'art. 11, le parole “*nella misura edittale*” sono eliminate.

Sintesi dei contributi. Osservazioni sulle Linee guida per la conclusione telefonica di contratti

OSSERVAZIONI DEI RISPONDENTI

Con riferimento all'**allegato 1**, richiamato dall'art. 3, comma 3, e recante le Linee guida per la conclusione telefonica di contratti per la fornitura di beni e servizi di comunicazioni elettroniche, @iip ha ritenuto che l'ambito di applicazione dello stesso vada circoscritto ai consumatori (osservazione, questa, proposta anche da BT, Fastweb e Wind), e che occorra *“agevolare la conclusione del contratto on line via web con il sistema del clic through, e quindi con processi interamente digitalizzati, senza imporre forme scritte e scambi cartacei non richiesti dalla legge”*.

Conformemente a quanto sostenuto con rispetto all'art. 3, e alle osservazioni espresse da altri Operatori circa la validità della registrazione vocale quale supporto durevole, Fastweb e Wind hanno proposto di modificare i punti 2 e 3 dell'allegato in discorso, annoverando tra gli esempi di “conferme” anche la registrazione vocale, e prevedendo che l'operatore fornisca, e non invii, la conferma dell'offerta (eliminando la previsione della forma scritta). Considerazioni del medesimo tenore sono state formulate anche da BT.

L'Associazione utenti dei servizi radiotelevisivi ha proposto di inserire alcune precisazioni ai punti 2 e 3 dell'allegato 1 volte, in particolare, a rendere palese che l'invio della conferma scritta da parte dell'operatore non comporta l'insorgere di vincoli od obblighi contrattuali a carico dell'utente, e che il contratto si intende concluso e vincolante esclusivamente dal momento in cui l'utente invia la comunicazione di accettazione.

Adiconsum ha proposto di prevedere, al punto 3 dell'allegato, che le informazioni individuate al punto 1 siano anche tracciabili, mentre Codacons ha suggerito di eliminare gli SMS come mezzo di comunicazione dell'accettazione dell'utente, in quanto questi potrebbero accidentalmente cancellarsi.

Fastweb, infine, ha proposto di integrare il punto 3 dell'allegato in discorso inserendo una previsione a norma della quale nell'ipotesi di mancata conferma da parte del consumatore, l'operatore possa procedere a contattare un'ulteriore volta il consumatore al fine di acquisire il suo consenso espresso a concludere il contratto.

Ulteriori argomentazioni sono state avanzate nel corso delle audizioni.

SINTESI DEI CONTRIBUTI. OSSERVAZIONI SULLE LINEE GUIDA PER LA CONCLUSIONE TELEFONICA DI CONTRATTI

Nello specifico, per quanto concerne l'art. 3, ed il connesso allegato 1, gli operatori ed Asstel hanno ribadito che la registrazione vocale debba essere validamente considerata come supporto durevole. In particolare, Telecom, nel ritenere che la conferma resa per iscritto o su altro supporto durevole da parte dell'utente sia additiva rispetto a quanto disposto dalla normativa primaria, ha ritenuto che il livello di tutela per i consumatori sia già ampiamente garantito dalla normativa di settore, in particolare dall'art. 70 del Codice delle comunicazioni elettroniche e dalle delibere n. 179/03/CSP e n. 664/06/CONS (che, peraltro, ha espressamente previsto la registrazione quale strumento da utilizzare nell'ambito della conclusione di contratti telefonici).

Vodafone ha sostenuto un'argomentazione simile a quella del precedente Operatore, riferendo che già attualmente l'utente è ampiamente tutelato, e ciò in quanto lo stesso, a seguito della prima telefonata, riceve via *e-mail*, o con altro mezzo, un modulo di conferma del contratto, è poi successivamente ricontattato (cd. *Quality call*), e infine riceve a casa, in forma scritta, tutta la documentazione necessaria, solo da quel momento decorre il termine di 14 giorni per l'esercizio del diritto di ripensamento. In considerazione di ciò, i sopraccitati Operatori hanno affermato l'opportunità di prevedere che la registrazione della conversazione telefonica sia annoverata tra i supporti durevoli, se il cliente acconsente, e che quelli della conferma dell'operatore e del cliente non dovrebbero essere considerati necessariamente come momenti separati.

RTI, nel proporre argomentazioni simili a quelle da ultimo esposte, ha ritenuto che l'Autorità abbia introdotto delle disposizioni eccessivamente restrittive che, in definitiva, vanno a svantaggio dell'utente, che non potrebbe fruire immediatamente di alcuni servizi, e ciò specialmente nel comparto televisivo (es. acquisto contenuti).

H3G ha proposto, con riferimento alla conferma del contratto, l'introduzione di una distinzione tra nuove utenze e modifiche contrattuali in corso di durata. Per quanto concerne le prime, l'Operatore condivide le modalità di conferma attualmente disposte dallo schema di Regolamento. Differentemente, i contratti conclusi a distanza mediante il ricorso all'utilizzo di mezzi automatici o telefonici riguardanti modifiche del rapporto contrattuale (es. acquisto/disattivazione di servizi opzionali) dovrebbero essere esclusi dall'obbligo di accettazione per iscritto o su supporto durevole della conferma inviata dall'operatore, ed ammettere la possibilità di conclusione mediante registrazione vocale, e ciò al fine di non rendere eccessivamente onerose, specie per gli utenti, le procedure operative.

Assocontact ha rappresentato l'opportunità di prevedere una pluralità di metodi di conferma dell'accettazione, in modo tale che l'utente possa scegliere differenti modalità di conclusione

SINTESI DEI CONTRIBUTI. OSSERVAZIONI SULLE LINEE GUIDA PER LA CONCLUSIONE TELEFONICA DI CONTRATTI

dei contratti, così da non aggravare eccessivamente la procedura, e al contempo conciliare aspetti quali la scarsa informatizzazione di alcuni utenti. In particolare, è stato prospettato di lasciare al cliente la libertà di optare anche per la modalità di conferma mediante registrazione telefonica.

Diversamente dagli Operatori e dalle citate Associazioni di categoria, le Associazioni dei consumatori hanno rappresentato la loro contrarietà in ordine alla possibilità di conferma dei contratti conclusi al telefono tramite registrazione vocale. Codici ha tuttavia suggerito di modulare le regole relative alle modalità di acquisto a seconda del tipo di servizi acquistati, lasciando maggiore libertà per quelli di minore impatto per le famiglie. Infine, sempre per quanto concerne la nozione di supporto durevole, Assoutenti ha espresso alcune perplessità circa la possibilità di annoverare in tale categoria gli SMS.

Infine, nel documento unitario presentato a valle dell'audizione, Asstel ha ribadito che l'art. 51, comma 6, del Codice del consumo non osterebbe alla possibilità di concludere il contratto già nel corso del primo contatto telefonico fra professionista e consumatore, a condizione che il consumatore abbia dato il suo consenso a ricevere la conferma del professionista e a fornire la propria conferma su supporto durevole, tramite registrazione vocale. L'Associazione ha poi affermato che al termine della telefonata gli operatori invieranno tempestivamente ai clienti il format di conferma dell'offerta, comprensivo di un set minimo di informazioni, di cui è stato allegato un esempio (contenete: identità del professionista, riepilogo in maniera semplice, chiara e trasparente delle informazioni relative alle caratteristiche principali del servizio richiesto, durata del contratto, indicazioni sul diritto di recesso, richiamo al sito dell'operatore/al servizio di assistenza clienti per informazioni di dettaglio), e che i termini per l'esercizio del diritto di recesso decorreranno solo dopo l'invio al consumatore del format riepilogativo dell'offerta.

VALUTAZIONI DELL'AUTORITÀ

Alla luce della rilevanza dell'impatto che l'interpretazione dell'art. 51, comma 6, del Codice del consumo comporta, si ritiene opportuno procedere all'approvazione di un documento di orientamenti per il mercato attraverso apposito provvedimento, indipendente dal contesto regolamentare attuale, attesa la competenza attribuita all'AGCM dal novellato Codice del consumo a vigilare sul rispetto della predetta normativa.

CONCLUSIONI

L'Allegato 1 al Regolamento, recante le *Linee guida per la conclusione telefonica di contratti per la fornitura di servizi di comunicazioni elettroniche*, è eliminato.

Sintesi dei contributi. Considerazioni conclusive.

OSSERVAZIONI DEI RISPONDENTI

Alcuni partecipanti alla consultazione pubblica (Asstel, BT, H3G, Fastweb, Vodafone, Wind), hanno richiesto che, in considerazione dei notevoli impatti delle disposizioni del Regolamento sui processi aziendali, il termine di implementazione dello stesso non sia inferiore a 12 mesi (8 per Fastweb) dalla pubblicazione della delibera finale.

Come già rammentato, in conclusione dell'audizione degli operatori, l'Autorità ha assegnato un termine ai partecipanti all'audizione per l'invio di un documento, anche unitario, ove specificare le tempistiche di implementazione relative alle disposizioni dello schema di regolamento.

Nel predetto documento, prodotto unitariamente dall'Asstel, l'Associazione ha ritenuto ragionevole ipotizzare un termine di implementazione non inferiore a 12 mesi dalla pubblicazione della delibera di adozione, specie in riferimento alle modifiche agli attuali processi di conclusione a distanza dei contratti attraverso lo strumento della telefonata (art. 3). Per quanto riguarda l'applicazione della disposizione sulle modifiche contrattuali (art. 6), è stato proposto un termine di implementazione di 30/60 gg. Infine, con riguardo alla durata dei contratti (art. 5), è stata rappresentata l'opportunità di attendere la conclusione dell'iter legislativo del DDL concorrenza.

VALUTAZIONI DELL'AUTORITÀ

Nel valutare la complessità degli interventi sui sistemi di gestione degli operatori, e considerata l'eliminazione dell'allegato relativo alle Linee guida, si ritiene congruo assegnare il termine di 15 giorni dalla pubblicazione sul sito web dell'Autorità del provvedimento per l'implementazione della disposizione di cui all'art. 6, comma 5, del Regolamento, ed il termine di 60 giorni, sempre da tale pubblicazione, per l'adozione di tutte le misure tecniche e giuridiche necessarie per adeguarsi alle altre disposizioni del regolamento.