



Autorità per le Garanzie nelle Comunicazioni

DELIBERA N. 519/15/CONS

**APPROVAZIONE DEL REGOLAMENTO RECANTE DISPOSIZIONI A
TUTELA DEGLI UTENTI IN MATERIA DI CONTRATTI RELATIVI ALLA
FORNITURA DI SERVIZI DI COMUNICAZIONI ELETTRONICHE**

L'AUTORITÀ

NELLA riunione di Consiglio del 25 settembre 2015;

VISTA la legge 14 novembre 1995, n. 481, recante “*Norme per la concorrenza e la regolazione dei servizi di pubblica utilità. Istituzione delle Autorità di regolazione dei servizi di pubblica utilità*”;

VISTA la legge 31 luglio 1997, n. 249, recante “*Istituzione dell’Autorità per le garanzie nelle comunicazioni e norme sui sistemi delle telecomunicazioni e radiotelevisivo*”;

VISTO il decreto legislativo 1 agosto 2003, n. 259, recante “*Codice delle comunicazioni elettroniche*” e, in particolare, gli artt. 70, 71, 80 e l’Allegato 4, Parte A, lett. e);

VISTO il decreto legislativo 6 settembre 2005, n. 206, recante “*Codice del consumo, a norma dell’articolo 7 della legge 29 luglio 2003, n. 229*” come modificato, da ultimo, dal decreto legislativo 21 febbraio 2014 n. 21, recante “*Attuazione della direttiva 2011/83/UE sui diritti dei consumatori, recante modifica delle direttive 93/13/CEE e 1999/44/CE e che abroga le direttive 85/577/CEE e 97/7/CE*”;

VISTO il decreto legge 31 gennaio 2007, n. 7, recante “*Misure urgenti per la tutela dei consumatori, la promozione della concorrenza, lo sviluppo di attività economiche, la nascita di nuove imprese, la valorizzazione dell’istruzione tecnico-professionale e la rottamazione di autoveicoli*”, convertito con modificazioni dalla legge 2 aprile 2007, n. 40;



Autorità per le Garanzie nelle Comunicazioni

VISTO il decreto legislativo 21 febbraio 2014 n. 21, recante “Attuazione della direttiva 2011/83/UE sui diritti dei consumatori, recante modifica delle direttive 93/13/CEE e 1999/44/CE e che abroga le direttive 85/577/CEE e 97/7/CE”;

VISTA la delibera n. 223/12/CONS, del 27 aprile 2012, recante “Regolamento concernente l’organizzazione e il funzionamento dell’Autorità per le garanzie nelle comunicazioni”, come modificata, da ultimo, dalla delibera n. 390/15/CONS;

VISTA la delibera n. 664/06/CONS del 23 novembre 2006, di “Adozione del regolamento recante disposizioni a tutela dell’utenza in materia di fornitura di servizi di comunicazione elettronica mediante contratti a distanza”, come modificata, da ultimo, dalla delibera n. 354/11/CONS;

RITENUTO necessario allineare la disciplina recata dal suddetto regolamento al mutato quadro legislativo, tenuto anche conto dell’attribuzione all’Autorità Garante della Concorrenza e del Mercato della competenza a vigilare sul rispetto delle disposizioni del predetto Codice del consumo in materia di contratti conclusi a distanza e fuori dai locali commerciali;

CONSIDERATE, altresì, le specifiche problematiche attinenti al rapporto contrattuale tra operatori e utenti emerse nell’ambito dell’attività di vigilanza e di risoluzione delle controversie svolta dall’Autorità;

VISTI gli atti della prima fase di consultazione, avviata con la delibera n. 202/13/CONS del 28 febbraio 2013 sulle proposte di modifica al regolamento allegato alla delibera n. 664/06/CONS;

RITENUTO opportuno procedere all’approvazione di un nuovo regolamento recante disposizioni a tutela dell’utenza in materia di contratti relativi alla fornitura di beni e servizi di comunicazioni elettroniche che sostituisca, abrogandolo, quello allegato alla delibera n. 664/06/CONS;

VISTA la delibera n. 645/14/CONS del 18 dicembre 2014, recante “Avvio del procedimento di consultazione pubblica in ordine all’approvazione del nuovo Regolamento recante disposizioni a tutela dell’utenza in materia di contratti relativi alla fornitura di beni e servizi di comunicazioni elettroniche”;

SENTITE le associazioni dei consumatori e degli utenti, le imprese che forniscono reti o servizi di comunicazioni elettroniche e le associazioni di categoria, nel corso delle audizioni specifiche tenutesi, rispettivamente, in data 19 e 23 febbraio 2015;

CONSIDERATI gli esiti della suddetta consultazione pubblica, recati dall’allegato B alla presente delibera, di cui costituisce parte sostanziale e integrante;



Autorità per le Garanzie nelle Comunicazioni

CONSIDERATA, altresì, l'esigenza di garantire un'adeguata e trasparente informativa ai consumatori in merito alle modalità di conclusione dei contratti a distanza, con particolare riferimento ai contratti conclusi per telefono, materia in ordine alla quale l'Autorità si riserva di adottare appositi orientamenti per il mercato;

VISTA la proposta della Direzione tutela dei consumatori;

UDITA la relazione del Commissario Francesco Posteraro, relatore ai sensi dell'articolo 31 del *Regolamento concernente l'organizzazione e il funzionamento dell'Autorità*;

DELIBERA

Articolo 1

(Adozione del regolamento)

1. L'Autorità adotta il regolamento recante disposizioni a tutela dell'utenza in materia di contratti relativi alla fornitura di servizi di comunicazioni elettroniche.
2. Il testo del regolamento di cui al comma 1 è riportato nell'allegato A alla presente delibera e ne costituisce parte integrante ed essenziale.

Articolo 2

(Abrogazioni)

1. La delibera n. 664/06/CONS, recante "*Adozione del regolamento recante disposizioni a tutela dell'utenza in materia di fornitura di servizi di comunicazioni elettroniche mediante contratti a distanza*", è abrogata.

Articolo 3

(Entrata in vigore)

1. La presente delibera entra in vigore il giorno successivo alla sua pubblicazione sul sito *web* dell'Autorità.
2. Entro quindici giorni dalla pubblicazione di cui al comma 1, gli operatori si adeguano alle disposizioni dell'articolo 6, comma 5 del regolamento e entro i successivi quarantacinque giorni adottano tutte le misure tecniche e giuridiche per conformarsi alle disposizioni del regolamento.



Autorità per le Garanzie nelle Comunicazioni

Il presente atto può essere impugnato davanti al Tribunale Amministrativo Regionale del Lazio entro 60 giorni dalla pubblicazione dello stesso.

La presente delibera è pubblicata sul sito *web* dell'Autorità.

Roma, 25 settembre 2015

IL PRESIDENTE

Angelo Marcello Cardani

IL COMMISSARIO RELATORE

Francesco Posteraro

Per attestazione di conformità a quanto deliberato

IL SEGRETARIO GENERALE *ad interim*

Antonio Perrucci