



# *Autorità per le Garanzie nelle Comunicazioni*

**DELIBERA N. 496/17/CONS**

**MISURE ATTUATIVE DELLE DISPOSIZIONI DI CUI ALL'ARTICOLO 1-COMMA 1-QUATER DEL DECRETO LEGGE 31 GENNAIO 2007, N. 7 CONVERTITO CON MODIFICAZIONI DALLA LEGGE 2 APRILE 2007, N.40**

## **L'AUTORITÀ**

NELLA riunione di Consiglio del 19 dicembre 2017;

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”* e successive modifiche e integrazioni;

VISTA la legge 7 agosto 1990, n. 241, recante *“Nuove norme in materia di procedimento amministrativo e di diritto di accesso ai documenti amministrativi”*, e successive modifiche e integrazioni;

VISTO il decreto legislativo 1 agosto 2003, n. 259, recante *“Codice delle comunicazioni elettroniche”* e successive modifiche e integrazioni e, in particolare l’art. 71;

VISTO il decreto legge 31 gennaio 2007, n. 7, convertito con modificazioni dalla legge 2 aprile 2007, n. 40 (di seguito solo *“decreto legge n. 7/2007”*);

VISTO il decreto legge 16 ottobre 2017, n. 148, convertito con modificazioni dalla legge 4 dicembre 2017, n. 172 e, in particolare, l’art. 19-*quinquiesdecies*;

VISTA la delibera n. 223/12/CONS, del 27 aprile 2012, recante *“Adozione del nuovo regolamento concernente l’organizzazione e il funzionamento dell’Autorità”* e successive modifiche e integrazioni;

CONSIDERATO che l’art. 1, comma 1-*quater* del decreto legge n. 7/2007 convertito con legge 40/2007, stabilisce che l’Autorità per le garanzie nelle comunicazioni garantisce la pubblicazione dei servizi offerti e delle tariffe generali, in modo da assicurare che i consumatori possano compiere scelte informate;

RITENUTO necessario introdurre, a tal fine, misure atte a garantire che gli utenti ricevano, con adeguato preavviso, le dovute informazioni circa i prezzi dei servizi, i tempi e le modalità attraverso le quali la modifica della cadenza di rinnovo delle offerte e fatturazione dei servizi interverrà;



# *Autorità per le Garanzie nelle Comunicazioni*

UDITA la relazione del Commissario Francesco Posteraro, relatore ai sensi dell'art. 31, comma 1, del regolamento concernente l'organizzazione ed il funzionamento dell'Autorità;

## **Articolo 1**

### **(Principi di attuazione)**

1. Le informazioni, veicolate con qualsiasi mezzo agli utenti, circa i prezzi dei servizi, i tempi e le modalità attraverso le quali la modifica della cadenza di rinnovo delle offerte e fatturazione dei servizi interverrà, devono essere fornite, dagli operatori di cui all'art. 1, comma 1-*ter*, del decreto legge n. 7/2007, in maniera chiara, trasparente ed esaustiva con almeno due mesi di anticipo rispetto al momento della modifica.
2. Gli operatori riportano sulle *home page* dei propri siti *web*, dandone ampia evidenza, le informazioni di cui al comma 1.
3. Gli utenti hanno diritto ad ottenere le informazioni di cui al comma 1 anche mediante il ricorso agli strumenti di *self care* (*call center*, aree di *self care* dei siti *web* ed *app*).
4. Gli utenti di servizi di comunicazioni su rete fissa hanno diritto a ricevere le informazioni di cui al comma 1 sia tramite apposita comunicazione allegata alla fattura, sia tramite chiamata diretta effettuata dall'operatore, anche tramite sistemi IVR (*interactive voice response*).
5. Gli utenti di servizi di comunicazioni su rete mobile hanno diritto a ricevere le informazioni di cui al comma 1 sia tramite SMS, sia tramite comunicazione veicolata attraverso l'*app* di *self care* e, nel caso in cui l'utente fruisca di servizi post-pagati, attraverso la documentazione di fatturazione.
6. Gli utenti di servizi di TV a pagamento hanno diritto a ricevere le informazioni di cui al comma 1 sia tramite la documentazione di fatturazione, sia tramite comunicazione inviata *alla set-top box*.

La presente delibera entra in vigore il giorno successivo alla sua pubblicazione sul sito *web* dell'Autorità.

Il presente atto può essere impugnato davanti al Tribunale Amministrativo Regionale del Lazio entro 60 giorni dalla pubblicazione sul sito *web*.



*Autorità per le Garanzie nelle Comunicazioni*

Napoli, 19 dicembre 2017

IL PRESIDENTE

Angelo Marcello Cardani

IL COMMISSARIO RELATORE

Per attestazione di conformità a quanto deliberato

IL SEGRETARIO GENERALE

Riccardo Capocchi