

Allegato C alla delibera n. 243 /25/CONS

**SINTESI DELLE OSSERVAZIONI DEGLI OPERATORI E DELLE ASSOCIAZIONI DEI
CONSUMATORI NEL CORSO DEL PRELIMINARE TAVOLO DI CONFRONTO SUL
RECEPIMENTO DEL NUOVO CODICE IN RELAZIONE AI COSTI DI RECESSO**

1. Premessa	2
2. Osservazioni degli operatori	3
3. Osservazioni delle Associazioni dei Consumatori	5

1. Premessa

Come noto, con l'entrata in vigore del decreto legislativo 8 novembre 2021, n. 207 che ha dato attuazione alla direttiva (UE) 2018/1972 del Parlamento europeo e del Consiglio, dell'11 dicembre 2018, che ha istituito il *Codice europeo delle comunicazioni elettroniche* (di seguito il "*Codice*"), la Direzione tutela dei consumatori ha svolto degli approfondimenti sulla necessità di un coordinamento con la regolamentazione in materia di tutela dei consumatori e utenti anche attraverso il confronto con gli operatori del settore e le associazioni dei consumatori.

Già dai primi confronti con gli operatori e con le associazioni dei consumatori, che hanno avuto luogo a metà del 2022, è emersa la necessità di intervenire sulle disposizioni previste in tema di recesso sia per coordinarle con la regolamentazione in materia introdotta dal *Codice* sia per chiarire quali spese possono essere addebitate in considerazione del momento in cui viene esercitato il diritto di recesso e per semplificare le metodologie di calcolo delle stesse.

Nel corso del 2023 si sono quindi tenuti degli incontri con gli operatori e le associazioni dei consumatori finalizzati a un confronto sui temi specifici del diritto di recesso e sull'opportunità di rivedere le modalità di quantificazione delle spese di recesso disciplinate dalla delibera n. 487/18/CONS, con cui sono state adottate le "*Linee guida sulle modalità di dismissione e trasferimento dell'utenza nei contratti per adesione*" (di seguito "*Linee guida*").

Con nota del 14 marzo 2023, è stata convocata una riunione con gli operatori per acquisire elementi in relazione agli impatti delle previsioni del Decreto legislativo n. 207/2021 (anche il *Codice*) sulla regolamentazione in materia di costi di recesso prevista dalla delibera n. 487/18/CONS, che adotta le Linee guida.

All'incontro, tenutosi in data 24 marzo 2023, hanno richiesto di partecipare i seguenti operatori: ASSTEL, AIIP, AXERA, Coop Italia, Conexo, Eolo, Enegan, Iliad, Intred, Irideos, Isiline, Mynet, Sky Italia, Studio legale Gallotto¹, TIM, Tiscali, TN ET, TWT, Vianova, Vodafone e Windtre.

All'esito dell'incontro, gli operatori sono stati invitati a far pervenire contributi contenenti le proprie valutazioni e osservazioni sull'attuazione del nuovo *Codice* in merito all'aggiornamento della delibera n. 487/18/CONS.

Con nota del 5 aprile 2023, è stata convocata una riunione con le associazioni dei consumatori per acquisire elementi in relazione agli impatti delle previsioni del *Codice* sulla regolamentazione in materia di costi di recesso prevista dalle citate Linee guida).

All'incontro, tenutosi in data 14 aprile 2023, hanno richiesto di partecipare le seguenti associazioni di consumatori: Adusbef, Unione Nazionale Consumatori, Movimento Consumatori Aps, Codacons, U.DI.Con., Mdc, Adiconsum, Cittadinanzattiva, Confconsumatori Aps.

¹ In rappresentanza degli operatori: Aetherna S.r.l., Alida S.r.l., Antelma S.r.l. Comeser S.r.l., Convergenze S.p.a., Daily Telecom Mobile S.r.l., Dodonet S.r.l., Euro.Net S.r.l.s., Gate T1 S.r.l., IFM Infomaster S.p.A., Intred S.p.a., Liguria Digitale S.p.A., Macrotel S.r.l., Master Training S.r.l., Neomedia S.r.l., Rocket Way S.A.S. di Paolo Barigelli Calcarì, Springo S.r.l., Tecno General S.r.l., Telmekom S.r.l., Timenet S.p.a., Zinca S.r.l.



All'esito dell'incontro le associazioni dei consumatori sono state invitate a far pervenire contributi contenenti le proprie valutazioni e osservazioni sull'attuazione del nuovo *Codice* in merito all'aggiornamento della delibera n. 487/18/CONS.

Di seguito si espone la sintesi delle posizioni espresse nei contributi pervenuti dai soggetti intervenuti.

2. Osservazioni degli operatori

Un operatore (*omissis*) ritiene necessario un intervento chiarificatore dell'Autorità, anche al fine di semplificare l'attuazione della regolamentazione di settore a tutela dell'utenza, nonché di definire criteri di applicazione certa sui costi ammissibili per le diverse casistiche di cessazione del contratto.

Due operatori (*omissis*) ritengono che il legislatore abbia riconosciuto il diritto per gli operatori di richiedere tutte le voci di costo attualmente previste dalle Linee guida,² la cui legittimità è confermata dallo stesso articolo 98- *septies decies*, comma 10, del *Codice* che ha espressamente fatto salve “*le disposizioni di cui all'art. 1 del decreto legge 31 gennaio 2007 n. 7, convertito con modificazioni dalla legge 2 aprile 2007 n. 40*”. Secondo un operatore (*omissis*), l'Autorità dovrebbe limitarsi, dunque, a una valutazione delle metodologie di calcolo dei costi di recesso.

Valore del contratto

Un operatore (*omissis*) ritiene che una metodologia di quantificazione del valore del contratto e del recupero degli sconti basati sul valore residuo dei canoni dovuti nel primo periodo di impegno contrattuale, consentono agli operatori il recupero dei costi effettivamente sostenuti e rispecchiano consolidati principi di valutazione economica e finanziaria dei contratti.

La definizione del “valore del contratto” sulla base dei canoni residui è coerente con la previsione di un primo periodo di impegno contrattuale ai sensi dell'art. 98-*septies decies* del *Codice* e quantifica tale valore “*nella quota rimanente della tariffa per i servizi prestati fino alla fine del suddetto periodo di impegno, allo stesso modo di quanto introdotto dal Codice in relazione alle rate residue dell'apparecchiatura terminale, che l'utente finale sceglie di mantenere ove questi abbia il diritto di recedere prima della scadenza contrattuale. In tale ipotesi, peraltro, “... gli importi eventualmente dovuti non superano il loro valore in proporzione al tempo concordato al momento della conclusione del contratto o la quota rimanente della tariffa per i servizi prestati fino alla fine del contratto ...*” (art. 98-*septies decies*, comma 7). Il principio del “minor valore” tra costi realmente sostenuti e valore del contratto sarebbe superato dal nuovo approccio metodologico. L'operatore (*omissis*) ritiene che

² Ossia: a) i costi sostenuti dall'operatore per dismettere o trasferire l'utenza; b) la restituzione totale o parziale degli sconti sui servizi e sui prodotti; c) il pagamento delle rate residue relative ai servizi e ai prodotti offerti congiuntamente al servizio principale.



all'operatore debba essere concessa l'alternativa di poter quantificare i costi di cessazione con riferimento ai costi realmente sopportati dall'azienda o, alternativamente, di far riferimento al valore del contratto. Ciò comporterebbe il vantaggio che:

- i) *“il singolo contratto ritroverebbe il suo reale valore di mercato, nonché finanziario, essendo quantificato con le medesime modalità nelle ordinarie valutazioni economiche di una società;*
- ii) *l'operatore potrebbe espletare pienamente la propria libertà di iniziativa economica, nonché competitiva, tale per cui il costo di cessazione assurgerebbe a reale parametro nella propria strategia commerciale; inoltre, l'operatore potrebbe scegliere di aderire ad un criterio più sostenibile per i processi aziendali;*
- iii) *per l'utente finale il costo di cessazione diverrebbe un vero e proprio parametro per una scelta consapevole, nonché un criterio da utilizzare nei motori di comparazione delle offerte”.*

Secondo l'operatore (*omissis*), la possibilità di utilizzare il criterio alternativo per determinare i costi di dismissione/trasferimento (valore del contratto vs costi realmente sopportati) introduce un ulteriore elemento di confronto competitivo fra le proposte commerciali dei diversi operatori, a tutto vantaggio del pluralismo d'offerta.

Costi di dismissione e trasferimento

Un operatore (*omissis*) concorda con la proposta emersa dal Tavolo sull'adozione, da parte dell'Autorità, di valori *standard* presuntivi per la quantificazione dei costi di dismissione e trasferimento, cui un operatore **può scegliere liberamente di uniformarsi, ovvero di fornire all'Autorità le evidenze dei maggiori costi sostenuti, eventualmente corredate dalla certificazione da parte di un soggetto terzo qualificato.** In tal modo, ad avviso di un operatore (*omissis*), si introdurrebbe un significativo elemento di semplificazione, ferma restando la libertà di ciascun operatore di volerne beneficiare o meno.

Due operatori, (*omissis*), sostengono che sia diritto dell'operatore di richiedere i costi di recesso sia prima che dopo la scadenza del primo impegno contrattuale. Si rileva che si tratta di costi che gli operatori sostengono sempre a prescindere dal momento in cui il consumatore decide di esercitare il recesso. Questi costi rappresentano un elemento del corrispettivo e dovrebbero, dunque, essere sempre recuperabili dall'operatore in qualunque momento sia esercitato il recesso. In altre parole, l'operatore dovrebbe poter imputare al cliente i costi di dismissione/trasferimento sia nel primo periodo di impegno contrattuale, sia a seguito del rinnovo automatico.

Un operatore, (*omissis*), chiede che l'Autorità adotti una metodologia di calcolo dei costi di dismissione e trasferimento che tenga conto del fatto che i costi variano a seconda della soluzione tecnologica utilizzata per erogare il servizio al cliente. **Qualora l'Autorità volesse mantenere una metodologia di calcolo basata su *standard* presuntivi, sarebbe comunque indispensabile prevedere anche la facoltà per gli operatori di richiedere il rimborso dei costi realmente sostenuti per la dismissione o il trasferimento della linea;** in tal caso, l'operatore si assumerebbe l'impegno di fornire evidenza di tali costi, producendo tutte le prove documentali necessarie (es. contratti in essere con fornitori esterni ecc.). In tal modo l'Autorità avrebbe la possibilità di verificare - a seguito della **presentazione dell'autodichiarazione**

mediante la quale l'operatore si assume piena responsabilità dei dati forniti e di tutta la documentazione a corredo - se le spese indicate siano legittimamente attribuibili ai costi di recesso richiesti. Non avrebbe ragione di essere previsto un eventuale meccanismo di certificazione da parte di un revisore esterno, anche se facoltativo, in quanto non escluderebbe la necessaria attività di vigilanza di tali costi, anche se certificati, da parte dell'Autorità.

Un operatore, (*omissis*), auspica un intervento dell'Autorità volto a chiarire in maniera inequivoca, con una nuova disposizione interpretativa, che i costi di recesso che l'operatore ha diritto di recuperare siano pari alla somma che l'operatore stesso sostiene per la dismissione dell'utenza e che sia in grado di provare, **anche tramite un ente certificatore esterno e i successivi controlli dell'Autorità.** L'operatore (*omissis*) non si oppone al fatto che chi non voglia sostenere l'onere della certificazione possa addebitare un canone per sua scelta. In questo modo si avrebbe un contemperamento tra il concetto di c.d. *canone implicito* o *costo medio* inteso come valore di un solo canone - non contemplato dalla legge Bersani né dalla legge n. 124/2017 e neppure dal d. lgs. n. 207/2021 – e il costo di recesso come costo unitario effettivamente sostenuto dall'operatore.

3. Osservazioni delle Associazioni dei Consumatori

Per le associazioni (*omissis*) le Linee guida sono estremamente importanti per la corretta regolamentazione della fase finale del rapporto contrattuale in cui possono emergere svariate controversie relative agli obblighi a carico delle parti, quale la corretta individuazione delle somme eventualmente richieste dal gestore, a problemi di trasparenza sui tempi e sui costi di disattivazione, al perdurare o meno della rateizzazione degli importi rateizzati in bolletta.

Nello specifico, una associazione (*omissis*) sottolinea come alcune voci di costo (costi di attivazione, costi per assistenza tecnica o informatica e costi di eventuali *drive*, *cloud* o *antivirus*) siano a carico del consumatore dopo una chiusura del contratto, generando confusione e poca trasparenza.

L'associazione (*omissis*) ritiene necessario uno schema ben definito (eventualmente una tabella) che possa essere facilmente fruibile e consultabile dal consumatore affinché possa conoscere esattamente cosa e quanto andrà a pagare nel caso decida di terminare il rapporto con un determinato operatore.

Anche l'associazione (*omissis*) rileva che l'applicazione della regolamentazione nel caso concreto appare ancora piuttosto macchinosa e disomogenea: i costi di disattivazione della linea fissa variano di diverse decine di euro tra i contratti sottoscrivibili tra i consumatori, generando un elevato grado di incertezza in materia. Una quantificazione maggiormente esplicita e accessibile dei costi (ad esempio con uno strumento tabellare che indichi l'esatto totale dovuto in caso di disdetta) si ritiene possa arrecare enormi miglioramenti a beneficio del consumatore, della trasparenza, della confrontabilità delle offerte e dunque della concorrenza.