

Allegato A alla delibera n. 81/26/CONS

ESITI DELLA CONSULTAZIONE PUBBLICA DI CUI ALLA DELIBERA N. 243/25/CONS

Il presente documento fornisce una sintesi strutturata delle osservazioni pervenute nell'ambito della consultazione pubblica per la modifica delle *“Linee guida sulle modalità di dismissione e trasferimento dell'utenza nei contratti per adesione”* (di seguito Linee Guida) allegate alla delibera n. 487/18/CONS. Si intende così garantire una visione chiara e organica dei contributi ricevuti, evidenziando i principali punti di interesse, le questioni sollevate e le posizioni espresse dai soggetti intervenuti. Nel presente documento si fornisce, rispetto a ciascuna osservazione singolarmente o congiuntamente, la corrispondente valutazione dell'Autorità alla luce del quadro normativo e regolamentare vigente, del contesto di mercato e dell'evoluzione tecnologica, nonché degli obiettivi generali della disciplina in esame.

Alla consultazione hanno partecipato, con propri contributi, e sono stati ascoltati in singole audizioni, svoltesi nel mese di dicembre 2025, diversi soggetti operanti nel settore delle comunicazioni elettroniche.

Tra le associazioni dei consumatori hanno preso parte al procedimento l'Unione per la Difesa dei Consumatori (U.Di.Con.) e l'Unione Nazionale Consumatori (Unc).

Ha partecipato al procedimento l'associazione di settore Associazione Italiana Internet Provider (AIIP)- e i seguenti operatori: Edison S.p.A. Enel S.p.A. Eolo S.p.A. Fastweb S.p.A. Iliad S.A., Plenitude S.p.A., Sky Italia S.r.l., TIM S.p.A., Tiscali Italia S.p.A., VIANOVA S.p.A., Vodafone Italia S.p.A., Wind Tre S.p.A.



Osservazioni sul recupero dei costi e valutazioni dell'Autorità

O.1 Alcuni operatori (omissis), seppure con sfumature diverse, ritengono che l'interpretazione contenuta nelle vigenti Linee guida sia troppo restrittiva e non consenta il recupero integrale degli oneri effettivi, con impatti sulla sostenibilità economica. Gli intervenuti chiedono che sia sempre possibile recuperare sia il canone mensile sia i costi reali sostenuti, superando la regola del valore minimo tra i due.

O.2 Nello specifico, alcuni operatori (omissis) sostengono che il quadro normativo vigente, ovvero la Legge 40/2007 come integrata dalla Legge 124/2017 (di seguito il Decreto), consenta agli operatori di recuperare dal cliente, in caso di recesso o trasferimento, almeno la somma tra il canone mensile (valore del contratto) e i costi reali sostenuti per le attività tecniche e gestionali di cessazione/migrazione. L'interpretazione che da l'Autorità nelle Linee guida, basata sul valore minimo tra canone medio e costi reali, risulta invece essere forzatamente restrittiva impedendo agli operatori di recuperare i costi effettivi sostenuti. Tale approccio non sarebbe economicamente sostenibile in quanto non consente il recupero degli oneri sostenuti. Gli operatori chiedono, quindi, che la proposta di revisione dell'Autorità chiarisca che vanno sempre considerati gli oneri tecnici e gestionali, variabili nel tempo, e che la disciplina garantisca il recupero cumulativo delle due componenti.

O.3 Analogamente un altro operatore (omissis), giudica la regola del valore minimo non allineata ai principi di legge contenuti nel Decreto, in quanto questi non prevedono che i costi di recesso siano limitati al minore dei due valori, ma siano commisurati a entrambi. Evidenzia anche problemi di proporzionalità laddove i costi effettivamente sostenuti superano il canone medio (specie con offerte molto competitive). Tale regola impedisce un recupero integrale e genera erosione sistemica di marginalità. L'operatore (omissis) propone un'alternativa semplice e trasparente che consiste nell'interpretare il "valore del contratto" come importo del canone mensile dell'ultima fattura, facilmente predefinito e comunicabile, mantenendo la facoltà di certificare costi superiori approvati dall'Autorità. Questa doppia via (costi certificati oppure canone dell'ultima fattura) punta a conciliare semplificazione, trasparenza e sostenibilità economica.

O.4 Un partecipante (omissis) ritiene che l'interpretazione Autorità del "canone implicito" come soglia inderogabile sia priva di fondamento economico e non rispecchi l'intenzione del legislatore. Per l'intervenuto, il "valore del contratto" non si esaurisce nel canone medio mensile, ma è il canone moltiplicato per la durata (quantomeno i mesi del primo vincolo fino a 24). In tale prospettiva, la regola del valore minimo determina indebita erosione della marginalità e confligge con la libertà d'iniziativa economica (art. 41 Cost.). Si propone, quindi, di modificare il criterio di valorizzazione del contratto per adeguarlo al contesto attuale, senza introdurre tetti rigidi che non compaiono nel Decreto, e afferma che gli operatori devono poter rientrare sempre dei costi giustificati. Pertanto, ferma la soglia delle spese sostenute dall'operatore, la soglia massima per i costi di recesso legata al valore del contratto va calcolata quindi sui mesi residui e non sul solo canone medio. Se il canone è fisso, tale soglia massima sarà dunque il canone mensile per i mesi residui; se è variabile, la differenza tra quanto già incassato e il valore complessivo del contratto.

O.5 Di opinione opposta un intervenuto (omissis) che difende l'impianto delle Linee guida. L'operatore ritiene che la commisurazione al valore del contratto e ai costi reali debba tradursi nel minor valore tra canone implicito e costi sostenuti, per evitare che il recesso diventi una barriera economica e per promuovere trasparenza e concorrenza (art. 98-septiesdecies del Codice). Secondo l'operatore (omissis) consentire costi superiori al canone implicito svuoterebbe il tetto del "valore del contratto" e rischierebbe di scaricare sui clienti inefficienze interne, creando lock-in e differenziazioni opache tra tecnologie (specie rete fissa). Inoltre, l'operatore (omissis) contesta l'utilità di una certificazione esterna dei costi quando gli operatori già comunicano dati reali all'Autorità sotto responsabilità e sanzione, reputando la duplicazione inefficiente e potenzialmente conflittuale se il certificatore è scelto all'operatore.

O.6 Parimenti, un partecipante (omissis) sostiene la validità dell'interpretazione del doppio limite, che come chiarito nelle vigenti Linee guida, prevede che le spese di recesso siano commisurate al valore del contratto e ai costi reali e che l'importo addebitabile resti il più basso tra i due. Si evidenziano i potenziali rischi che possono colpire i consumatori nel caso in cui gli operatori richiedano la deroga prevista dall'Autorità. Si sottolinea tra l'altro sia la difficoltà di effettuare una comparazione *ex ante* tra le diverse offerte presenti sul mercato, sia un aumento del contenzioso tra utenti e operatori determinato dall'incertezza sulle condizioni applicabili. Infine, il rischio di una ridotta trasparenza e comparabilità delle offerte si traduce in un concreto disincentivo al cambio operatore. I consumatori, trovandosi di fronte a condizioni poco chiare o difficilmente confrontabili, potrebbero essere scoraggiati dal valutare nuove soluzioni sul mercato, limitando così la concorrenza e la possibilità di scegliere offerte più vantaggiose. L'intervenuto ritiene che i costi di uscita debbano essere fissi e tabellari, noti in anticipo, con standardizzazione che consenta scelte consapevoli.

O.7 Un altro partecipante (omissis) ritiene che i costi di recesso dovrebbero essere azzerati, potendo questi essere recuperati nel contributo di attivazione. La proposta dell'Autorità andrebbe a premiare gli operatori meno efficienti e a creare barriere all'uscita. In subordine, lo stesso (omissis) condivide l'interpretazione del valore minimo tra canone mensile e costi reali e propone di livellare i costi di recesso tra operatori al minimo praticato dalla compagnia più virtuosa, o quantomeno fissare tetti non superabili per tecnologia. Richiede inoltre massima trasparenza: i costi di recesso devono essere evidenziati accanto al prezzo dell'offerta, non solo nelle pagine di trasparenza tariffaria.

Lo stesso (omissis) ritiene che i costi di recesso debbano essere indicati unitamente al prezzo dell'offerta, in modo che diventino un criterio di scelta e si riducano naturalmente per concorrenza. L'intervenuto sostiene che le spese dovrebbero essere identiche per tutti e livellate al minimo praticato, in una logica pro-concorrenziale in linea con l'art. 98-septiesdecies del Codice. Inoltre, ribadisce che consentire il ribaltamento integrale dei costi sugli utenti premia gli operatori inefficienti e crea barriere all'uscita, minando la libertà di scelta. Per lo stesso, (omissis), se un operatore ritiene insufficienti i ricavi, dovrebbe incrementare il canone, non incrementare i costi di recesso.

Valutazioni dell'Autorità

V.1 Con riferimento alle osservazioni di cui ai punti O1 e O2 l'Autorità richiama che ai sensi dell'art. 1, comma 3, del Decreto, come di seguito richiamato, le spese di recesso devono essere commisurate al valore del contratto e ai costi realmente sopportati dall'azienda, ovvero ai costi sostenuti per dismettere la linea telefonica o trasferire il servizio: *“3. [omissis] In ogni caso, le spese relative al recesso o al trasferimento dell'utenza ad altro operatore sono commisurate al valore del contratto e ai costi reali sopportati dall'azienda, ovvero ai costi sostenuti per dismettere la linea telefonica o trasferire il servizio, e comunque rese note al consumatore al momento della pubblicizzazione dell'offerta e in fase di sottoscrizione del contratto, nonché comunicate, in via generale, all'Autorità per le garanzie nelle comunicazioni, esplicitando analiticamente la composizione di ciascuna voce e la rispettiva giustificazione economica.”*

Per quanto la questione sollevata esuli dall'ambito di applicazione del presente procedimento, essendo essa stata ampiamente trattata in sede di approvazione delle vigenti Linee guida, risulta evidente che in nessuna parte della norma citata si faccia riferimento al valore cumulato, per la spesa di recesso, del valore del contratto e del costo di recesso. D'altra parte, una tale interpretazione, contraria allo spirito della norma di contenere i costi di recesso, determinerebbe l'applicazione, in capo all'utente, di una spesa aggiuntiva non giustificata dai sottostanti costi.

V.2 L'Autorità rileva che un operatore propone, al paragrafo O.3, di interpretare il “valore del contratto” come importo del canone mensile dell'ultima fattura.

Una associazione propone inoltre, al par. O.4., ferma la soglia delle spese sostenute dall'operatore, che la soglia massima per i costi di recesso legata al valore del contratto sia calcolata sui mesi residui e non sul solo canone medio. Se il canone fosse fisso, tale soglia massima sarebbe dunque pari al canone mensile per i mesi residui; se fosse variabile, tale soglia massima sarebbe la differenza tra quanto già incassato e il valore complessivo del contratto.

Una associazione di consumatori (O.7) ritiene che i costi di recesso dovrebbero essere azzerati, potendo questi essere recuperati nel contributo di attivazione o, in alternativa, di livellare i costi di recesso tra operatori al minimo praticato dalla compagnia più virtuosa, o quantomeno fissare tetti non superabili per tecnologia.

L'Autorità, tuttavia, rispetto a tutte le citate questioni sollevate, evidenzia che esula dall'ambito oggettivo del presente procedimento la revisione del valore del “contratto” come definito in Allegato A alla delibera n. 487/18/CONS. Infatti, l'Autorità, con la presente consultazione pubblica ha chiarito che *“Si ritiene, tuttavia, opportuno, proprio alla luce della stessa previsione del Decreto sopra richiamata, consentire a un operatore che richiede una verifica dei costi sostenuti, al fine di poterli recuperare, di presentare una istanza all'Autorità in tal senso, con allegata una certificazione di un soggetto accreditato. L'Autorità è tenuta a valutare tale istanza e, se del caso, ad approvare, con modifiche, la proposta di costo di recesso per ciascuna specifica tecnologia. È evidente, infatti, che l'operatore, rinunciando all'applicazione del valore del contratto, dovrà applicare i costi sostenuti per ciascuna tipologia di offerta. Ciò al fine di prevenire condotte opportunistiche.*

[omissis]

Nella modifica che si propone alle Linee guida vigenti si prevede che, se l'operatore ritiene che i costi di dismissione o trasferimento siano superiori al "canone implicito", lo stesso può fornire una adeguata e certificata documentazione contabile all'Autorità, la quale avvia un procedimento di verifica in contraddittorio con l'operatore ai fini dell'approvazione.

L'operatore dovrà, a tale proposito, allegare ogni necessaria evidenza contabile certificata da un soggetto terzo accreditato.

La verifica dovrà riguardare tutte le tipologie di accesso, rinunciando, l'operatore, in tal modo ad applicare il valore del contratto (modalità semplificata).

L'operatore non potrà applicare i costi proposti prima dell'approvazione da parte dell'Autorità la quale, svolto il procedimento di verifica, adotta una decisione in relazione al valore che si ritiene congruo del costo di disattivazione e/o trasferimento per ciascuna offerta dell'operatore. Tale valore potrà anche risultare inferiore al canone implicito. In tal caso l'operatore non potrà più optare per l'applicazione di quest'ultimo.

Resta altresì confermato l'obbligo, per tutti gli operatori e senza che ciò dia luogo ad alcun procedimento (quindi ai soli fini di un monitoraggio), di comunicazione, entro il 30 giugno di ciascun anno, dei costi sostenuti per le attività di dismissione e trasferimento della linea con riferimento all'anno contabile precedente esplicitando analiticamente la composizione di ciascuna voce e la rispettiva giustificazione nelle modalità indicate nel Questionario sui costi di dismissione e trasferimento degli utenti finali (Allegato D). Il questionario potrà essere soggetto a modifiche e revisioni.

[omissis]

Si chiede ai soggetti interessati di fornire le proprie valutazioni in merito alle proposte dell'Autorità."

L'Autorità, pertanto, non ha formulato proposte in relazione al "valore del contratto" ma sulla introduzione di un procedimento di verifica ex-ante, su specifica documentata istanza, dei costi dei costi effettivamente sostenuti.

Oltre che risultare al di fuori dell'ambito oggettivo del presente procedimento, l'Autorità ritiene non compatibile con il Decreto la proposta (O.7) secondo cui i costi di recesso dovrebbero essere azzerati, potendo questi, a detta del rispondente, essere recuperati nel contributo di attivazione o, in alternativa, di livellare i costi di recesso tra operatori al minimo praticato dalla compagnia più virtuosa, o quantomeno fissare tetti non superabili per tecnologia. Infatti, il Decreto prevede che **"In ogni caso, le spese relative al recesso o al trasferimento dell'utenza ad altro operatore sono commisurate al valore del contratto e ai costi reali sopportati dall'azienda, ovvero ai costi sostenuti per dismettere la linea telefonica o trasferire il servizio."** Non vi è alcun riferimento all'azzeramento dei costi di recesso e ciò che rileva è il valore del contratto e dei costi della specifica azienda, non di quella "più virtuosa".

V.3 Con riferimento alla richiesta di maggiore trasparenza dei costi di recesso (O.7), anche al fine di una maggiore comparabilità delle offerte, si osserva che l'obbligo di informare gli utenti sui costi di recesso è previsto dall'articolo 4 della delibera 307/23/CONS, che disciplina gli obblighi di informazione da applicare ai contratti. In particolare, l'articolo stabilisce che gli operatori devono fornire, prima della conclusione del contratto, informazioni chiare e



dettagliate su tutti i costi di risoluzione anticipata, inclusi quelli di recesso, così da garantire trasparenza e consentire scelte consapevoli agli utenti. Analogamente, ulteriori misure di trasparenza sono previste nella fase pre-contrattuale dalla delibera n. 106/25/CONS la quale prevede, all'art. 4, l'indicazione di un eventuale costo di attivazione e disattivazione/recesso contenuto nell'offerta.

I rispondenti di cui ai paragrafi O5 e O6 propongono la conferma delle attuali Linee guida. A tale riguardo l'Autorità prende atto delle posizioni espresse dagli intervenuti.

Osservazioni sulla certificazione e approvazione dei costi e valutazioni dell'Autorità

O.8 Un operatore (omissis) esprime apprezzamento per la delibera in consultazione, sottolineando che tale procedura consente agli operatori, che siano in grado di dimostrarlo, di recuperare i costi effettivi sostenuti per la dismissione e il trasferimento dell'utenza.

O.9 Altri operatori (omissis) pur essendo favorevoli alla proposta dell'Autorità, chiedono che la procedura di certificazione sia semplice, trasparente e non troppo onerosa, preferendo controlli ex post o sistemi di rendicontazione periodica rispetto a verifiche caso per caso. Si suggerisce anche l'adozione del silenzio-assenso e la definizione ex ante delle voci di costo ammissibili.

O.10 In particolare, un intervenuto (omissis) apprezza la facoltà di applicare oneri di recesso in linea con i costi effettivi quando superiori al canone, ma chiede che la procedura deve approvare direttamente i costi adeguatamente dimostrati e certificati; eventuali rimodulazioni dovrebbero limitarsi all'esclusione di voci non ammissibili.

O.11 Un altro partecipante (omissis) condivide l'apertura al recupero dei costi reali oltre il canone medio, ma considera l'architettura proposta troppo complessa: istanze specifiche, istruttorie dedicate e verifiche per tecnologia rischiano di generare oneri amministrativi e scoraggiare l'uso dello strumento. L'operatore propone una regolazione periodica (annuale) dei costi di dismissione/trasferimento: invio standardizzato della rendicontazione dei costi effettivi (incluse fatture *wholesale*), approvazione di valori di riferimento per l'anno successivo, evitando procedimenti per singolo operatore o tecnologia. Obiettivo: trasparenza, verificabilità e semplicità operativa, con monitoraggio continuo dell'andamento dei costi.

O.12 L'operatore (omissis) supporta l'orientamento al recupero dei costi reali, ma insiste su un approccio semplificato e periodico, basato su rendicontazione annuale e valori di riferimento approvati dall'Autorità, in luogo di istruttorie caso per caso. Lo scopo è ridurre gravosità e garantire equilibrio tra trasparenza e verificabilità, evitando che un sistema troppo oneroso scoraggi proprio gli operatori dall'uso dello strumento di istanza.

O.13 Sul punto anche un altro operatore (omissis), nell'accogliere con favore la facoltà di presentare l'istanza quando i costi superano il prezzo implicito, chiede di circostanziare l'obbligo di certificazione. Secondo l'operatore (omissis), se un costo è documentato, dovrebbe essere ammesso senza certificazione terza. L'operatore (omissis) sottolinea che alcune reti proprietarie presentano caratteristiche particolari, il che genera costi non legati direttamente all'azienda. L'approvazione dovrebbe limitarsi esclusivamente alle componenti che non possono essere dimostrate tramite contratto.

O.14 Anche l'operatore (omissis) sollecita un meccanismo chiaro e certo fin dall'inizio sui casi che richiedono certificazione e approvazione, per ridurre oneri e incertezza procedurale, consentendo valutazioni *ex ante* prima di investire nel processo.

O.15 Un operatore (omissis) conferma che spesso le spese di recesso sostenute risultano superiori al canone mensile, e giudica positivo poter presentare istanza quando i costi superano il canone medio. Chiede che la procedura sia semplice e tempestiva e che l'istanza sia riferita alla singola offerta (non alla singola utenza), per evitare moltiplicazione di istanze e inefficienze. Sottolinea il rischio che, con nuove offerte più competitive, il canone medio si riduca ulteriormente, ampliando il divario rispetto ai costi di dismissione/trasferimento, con ricadute sulla marginalità.

O.16 Un altro operatore (omissis) informa di non prevedere costi di recesso o di trasferimento nei suoi contratti ad adesione. Sul piano definitorio, chiede di semplificare la nozione di "valore del contratto", specificando chiaramente che si tratta di un canone medio o implicito calcolato sui primi 24 mesi. Accetta che eventuali maggiori costi possano essere autorizzati dall'Autorità previa certificazione terza, ma chiede che una volta approvati, si applichino solo ai nuovi contratti, non a quelli già sottoscritti, ciò in quanto se si volesse incidere su rapporti in corso, la variazione andrebbe trattata come modifica contrattuale, garantendo al cliente la facoltà di recesso senza costi.

O.17 Un altro operatore (omissis) ritiene sufficiente un'autodichiarazione con prove documentali, lasciando ad Autorità la verifica *ex post*. Osserva la aleatorietà del procedimento (durata ed esito incerti), il rischio di dover applicare costi inferiori al canone implicito in caso di rigetto e la penalizzazione per chi intraprende l'istanza rispetto a chi non presenta l'istanza.

O.18 Diversamente altri partecipanti (omissis) sono contrari alla proposta dell'Autorità.

O.19 In particolare, (omissis) considera inaccettabile ogni **ipotesi di approvazione *ex ante*** con la necessità di attendere un provvedimento espresso di approvazione per il lancio dell'offerta sul mercato, sia per l'assenza di fondamento normativo, sia per l'ingestibilità della misura da parte dell'Autorità. Pertanto, l'Autorità dovrebbe limitarsi alla vigilanza *ex post*. Il partecipante (omissis) ribadisce, altresì, che la comunicazione annuale dei costi fornisce un'indicazione generale all'Autorità, che può poi vigilare e chiedere approfondimenti se emergono anomalie o segnalazioni dai consumatori. Infine, l'associazione precisa che ferma la contrarietà rispetto a meccanismi di approvazione *ex ante*, in ogni caso, rispetto alla soluzione prospettata nella consultazione, costituirebbe senz'altro una opzione preferibile l'adozione dello strumento del silenzio assenso.

O.20 Lo stesso (omissis) sottolinea che l'Autorità dovrebbe limitarsi ai contratti per adesione con i consumatori, come specificato dalla Bersani, ed esprime contrarietà a una verifica di congruità estesa e generalizzata, preferendo invece una vigilanza *ex post* su offerte specifiche. Si oppone a verifiche di congruità d'ufficio sui costi comunicati "in via generale", in quanto la congruità dovrebbe essere valutata *ex post* sulle singole offerte o contratti, dando all'operatore la possibilità di segnalare ogni costo sostenuto e rimborsabile, anche se non previsto dal modello, evitando presunzioni sfavorevoli. Si propone, quindi, di eliminare il tetto al canone medio e di definire parametri per evitare penali mascherate, favorendo comunque il recupero dei costi giustificati. Questo approccio salvaguarda la libertà d'iniziativa senza introdurre forme

di regolazione *ex ante* e mantiene il ruolo dell'Autorità come organo di vigilanza e controllo sanzionatorio.

O.21 Un partecipante (omissis) non condivide la possibilità di deroghe mediante istanze con certificazioni esterne, perché ciò frammenterebbe il panorama dei costi e aumenterebbe contenzioso e disincentivo al cambio gestore. In ogni caso dovrebbe essere l'Autorità a scegliere il soggetto certificatore e non dall'operatore, per evitare conflitti di interesse. Inoltre, le deroghe non devono incidere su rapporti in essere. Per l'intervenuto (omissis) è preferibile un sistema standardizzato e tabellare dei costi di recesso, uguale per tutti e noto al consumatore già nella fase di scelta dell'offerta.

O.22 Altri operatori (omissis) chiedono che eventuali nuove regole non si applichino retroattivamente ai contratti in essere, per evitare impatti inattesi su utenti e operatori, e suggeriscono un periodo di almeno 6 mesi per implementazione. Gli operatori propongono inoltre di fissare soglie di allerta per ciascuna voce di costo nel questionario, sia per orientare i controlli su importi elevati, sia per garantire che Autorità non riduca i costi al di sotto del canone mensile non promozionato quando l'operatore presenta istanza. Ricordano che i costi di recesso riguardano non solo il *wholesale* ma anche componenti interne (amministrative, rete) e costi verso altri soggetti, anche in caso di migrazione.

O.23 Anche un altro partecipante (omissis) chiede che eventuali deroghe non incidano sui contratti in essere e che la certificazione dei costi sia terza e scelta dall'Autorità, non dall'operatore.

O.24 Alcuni operatori (omissis) ricordano che gli operatori già compilano annualmente il questionario con responsabilità sui dati; la proposta di certificazione terza rischia di essere una duplicazione se comunque Autorità avvia istruttoria con criteri non definiti. Suggestiscono di prevedere soglie di valore per ogni voce, utili sia a orientare l'attività di verifica sulla "giustificazione", sia a garantire certezze agli operatori (evitando riduzioni sotto un minimo). Invocano chiarezza nei criteri e tempi del procedimento e ricordano che i costi sostenuti includono, oltre al *wholesale*, costi interni e verso altri soggetti anche in caso di migrazione.

O.25 Alcuni operatori (omissis), pur favorevole al riconoscimento dei costi reali certificati, chiede che Autorità definisca con precisione voci ammissibili, criteri metodologici di imputazione (specie per i costi indiretti e interfunzionali) e procedure chiare con tempi certi (es. 30 giorni). Di questi un operatore (omissis) ritiene opportuno che la certificazione conservi validità triennale salvo modifiche sostanziali, per evitare aggravio annuale. Sul livello di aggregazione, l'operatore (omissis) propone certificazioni per tecnologia o macro-tipologia di servizio, non per singola offerta, per evitare duplicazioni onerose e irrigidimenti che impattano sulla commercializzazione e sui tempi di approvazione.

O.26 In particolare, un intervenuto (omissis) chiede di definire *ex ante* voci di costo ammissibili, cost *driver* in caso di costi condivisi, tempistiche certe e chiede di prevedere anche il meccanismo di silenzio-assenso alla scadenza. L'operatore (omissis) suggerisce di categorizzare in modo puntuale i costi interni e chiarire quali siano esclusi (es. recupero del credito, gestione reclami) per garantire certezza e trasparenza. A suo avviso, la procedura deve approvare direttamente i costi adeguatamente dimostrati e certificati; eventuali rimodulazioni dovrebbero limitarsi all'esclusione di voci non ammissibili.



O.27 Un operatore (omissis) evidenzia che la proposta in consultazione, si concentra solo sui costi di dismissione/trasferimento ma traslascia l'altra componente importante del recesso ossia la restituzione degli sconti in caso di recesso anticipato. L'azienda ritiene che la normativa vigente sulle Linee guida sia inapplicabile nella prassi (calcoli dinamici complessi basati su "prezzo implicito") e poco trasparente per il cliente. Propone di estendere l'ambito della consultazione per riscrivere regole semplici e armonizzate anche su questo punto, allineandosi al contesto europeo e favorendo chiarezza per operatori e utenti nelle scelte commerciali.

Valutazioni dell'Autorità

V.4 Complessivamente dalle risposte alla consultazione, per quanto riguarda gli operatori, emergono le seguenti posizioni:

1. la procedura proposta è giudicata troppo complessa: si propone una rendicontazione annuale dei costi effettivi, con approvazione da parte dell'Autorità di valori di riferimento per l'anno successivo, senza prevedere procedimenti per singolo operatore o per tecnologia,
2. si propone di sostituire la procedura in consultazione con controlli ex-post, con rendicontazione periodica e applicazione del meccanismo del silenzio assenso,
3. la procedura non deve svolgere valutazioni sui costi certificati, bensì approvarli senza entrare nel merito, limitandosi a escludere le voci non ammissibili da definire ex-ante,
4. i costi documentati dovrebbero essere ammessi senza certificazione terza. L'approvazione dovrebbe limitarsi esclusivamente alle componenti di costo che non possono essere dimostrate tramite esibizione di contratto,
5. maggiori costi possono essere autorizzati dall'Autorità previa certificazione terza, ma una volta approvati si applicano solo ai nuovi contratti, non a quelli già sottoscritti. La variazione andrebbe trattata come modifica contrattuale, garantendo al cliente la facoltà di recesso senza costi,
6. si richiede un tempo di almeno 6 mesi per implementazione,
7. si ritiene sufficiente un'autodichiarazione con prove documentali. L'Autorità dovrebbe limitarsi a una verifica ex post,
8. si osserva che il procedimento presenta una durata ed esito incerti,
9. si esprime una ferma la contrarietà rispetto a meccanismi di approvazione ex ante. Si ritiene, viceversa, che la comunicazione annuale dei costi, attualmente vigente, fornisca già un'indicazione generale all'Autorità, che può poi vigilare e chiedere approfondimenti se emergono anomalie o segnalazioni dai consumatori. In ogni caso, secondo il rispondente, rispetto alla soluzione prospettata nella consultazione costituirebbe senz'altro una opzione preferibile l'adozione dello strumento del silenzio assenso,



10. si evidenzia che gli operatori già compilano annualmente il questionario con responsabilità sui dati; la proposta di certificazione terza rischia di determinare una duplicazione delle attività in capo al mercato,
11. si suggerisce di prevedere soglie di valore dei costi per ogni voce, utili sia a orientare l'attività di verifica sulla "giustificazione" dei costi, sia a garantire certezze agli operatori (evitando riduzioni sotto un minimo),
12. due rispondenti di cui ai paragrafi O5 e O6 propongono la conferma delle attuali linee guida.

V.5 Le associazioni di consumatori intervenute:

13. non condividono la possibilità di deroghe mediante istanze con certificazioni esterne. In ogni caso dovrebbe essere l'Autorità a scegliere il soggetto certificatore e non l'operatore, per evitare conflitti di interesse,
14. ritengono che le deroghe non debbano incidere su rapporti contrattuali in essere,
15. ritengono preferibile un sistema standardizzato e tabellare dei costi di recesso, uguale per tutti e noto al consumatore già nella fase di scelta dell'offerta,

V.6 Alla luce di tutto quanto sopra, l'Autorità ritiene che sia le risposte degli operatori che delle associazioni evidenzino una generale non condivisione della proposta sottoposta a consultazione (si vedano i punti 1, 2, 3, 7, 9, 10, 11, 12, 13 e 15 corrispondenti ad altrettanti rispondenti alla consultazione).

L'Autorità prende atto del fatto che, d'altra parte, la vigente comunicazione annuale dei costi fornisce già un'indicazione puntuale all'Autorità, che può poi vigilare e chiedere approfondimenti se emergono anomalie o se pervengono segnalazioni dai consumatori o di associazioni o operatori stessi. La proposta di una certificazione terza, pertanto, rischia di determinare una duplicazione rispetto a quanto già oggi previsto con la comunicazione annuale dei costi, che avviene comunque sotto la responsabilità dell'operatore che effettua la notifica. Inoltre, non appare in ogni caso praticabile che sia l'Autorità, come richiesto, a selezionare il soggetto certificatore in quanto, nei casi in cui ciò è ammesso, è espressamente previsto dalla normativa o dalla regolamentazione di settore.

In conclusione, alla luce di quanto emerso dalla consultazione, l'Autorità rileva che il mercato e le associazioni intervenute privilegiano un meccanismo di vigilanza dell'Autorità, sulla base dei costi già trasmessi annualmente in base alle vigenti Linee guida, delle segnalazioni e delle evidenze acquisite d'ufficio.

Si ritiene, in sostanza, che il suddetto vigente meccanismo, comunque attuativo delle disposizioni del Decreto Bersani, eviti aggravii di carattere amministrativo sia in capo al mercato che alla stessa Autorità, dia maggiore certezza al mercato, e consenta, comunque, di intervenire in caso di applicazione di costi non conformi alla regolamentazione di settore.

Con riferimento alla richiesta (O.27) di trattare il tema della restituzione degli sconti in caso di recesso anticipato l'Autorità evidenzia che lo stesso esula dall'ambito della consultazione.

Avuto riguardo al contributo di un rispondente appare opportuno ribadire che l’Autorità ha già stabilito nelle Linee guida quali sono i costi strettamente connessi alle attività di dismissione e trasferimento della linea che possano essere considerati ammissibili e quindi imputabili all’utente in caso di recesso anticipato. Non si ritiene, pertanto, di dover intervenire ulteriormente sul tema.

V.7 In merito alla argomentazione relativa all’applicazione della disciplina ai soli contratti per adesione (O.17 e O.21), si rinvia a quanto già declinato al par. 3.1 della delibera n. 307/23/CONS.

V.8 In conclusione, alla luce degli esiti della consultazione emerge che le attuali Linee guida, unite all’attività di vigilanza dell’Autorità, garantiscono che le offerte con costi di dismissione e trasferimento siano soggette a controllo e, se necessario, a sanzioni. Questo sistema di regole e controlli previene comportamenti opportunistici da parte degli operatori e favorisce un mercato concorrenziale, in cui la trasparenza e la comparabilità delle offerte permettono agli utenti di scegliere consapevolmente e senza vincoli ingiustificati.

V.9 L’Autorità, pertanto, ritiene di concludere il presente procedimento con la pubblicazione degli esiti della consultazione pubblica, senza prevedere modifiche alle vigenti Linee guida allegate alla delibera n. 487/18/CONS.