



AUTORITÀ PER LE
GARANZIE NELLE
AGCOM COMUNICAZIONI

COMUNICATO STAMPA

AGCOM: APPROVATE LINEE GUIDA SU RECESSO O CAMBIO DI OPERATORE NEI SERVIZI DI COMUNICAZIONE ELETTRONICA

Garantire agli utenti tutele precise nel momento in cui decidono di recedere da un contratto o di cambiare operatore. Questo l'obiettivo dell'Autorità per le Garanzie nelle Comunicazioni che, al termine di una consultazione pubblica, ha approvato nuove "[Linee guida sulle modalità di dismissione e trasferimento dell'utenza nei contratti per adesione](#)", con delibera 487/18/CONS. Agcom ha voluto dunque chiarire le modalità attraverso le quali vigilerà sulla corretta applicazione, da parte degli operatori di telecomunicazioni e di reti televisive, delle norme che regolano il passaggio ad altro gestore o il recesso per volontà degli utenti. In tali situazioni – distinte da quelle di variazioni unilaterali dei termini contrattuali da parte degli operatori, per le quali gli utenti hanno diritto a recedere senza costi o penali - gli operatori possono infatti richiedere la corresponsione di una serie di costi di recesso agli utenti.

L'Autorità, dando attuazione alle novità normative introdotte dalla Legge Concorrenza, ha innanzitutto chiarito che la disciplina delle spese di recesso deve applicarsi a tutti i costi che gli operatori addebitano agli utenti quando questi ultimi recedono dal contratto. Non solo, dunque, ai costi sostenuti dagli operatori per dismettere o trasferire l'utente - che, in base alla legge devono essere commisurati al valore del contratto e ai costi sostenuti dall'azienda - ma anche a quelli relativi la restituzione degli sconti erogati in caso di offerte promozionali, nonché ai costi relativi al pagamento delle rate residue dei prodotti e ai servizi offerti congiuntamente al servizio principale.

L'Autorità ha stabilito che le spese di recesso non possono eccedere il canone mensile mediamente pagato dall'utente: il riferimento al canone mensile consente di evitare che gli operatori addebitino agli utenti spese non proporzionate al valore del contratto. Inoltre, la restituzione degli sconti dovrà essere equa e proporzionata al valore del contratto ed alla durata residua della promozione. Viene quindi posto fine alla prassi per la quale agli utenti è richiesta la restituzione integrale degli sconti goduti: gli operatori potranno richiederne la restituzione, ma in una misura certamente inferiore a quella attuale. Infine, gli utenti che recedono anticipatamente dal contratto potranno scegliere se continuare a pagare le rate residue (relative ai servizi e ai prodotti offerti congiuntamente al servizio principale) o pagarle in un'unica soluzione. Solo in questo

modo, secondo l'Autorità, sarà garantita all'utente la piena libertà di recedere dal contratto.

Le linee guida hanno anche previsto che la durata della rateizzazione dei servizi (quali i servizi di attivazione, i servizi accessori, etc.) non potrà eccedere i ventiquattro mesi. In linea con quanto stabilito dalla legge concorrenza, sono stati poi rafforzati gli obblighi informativi e di comunicazione, stabilendo, in particolare, l'obbligo per gli operatori di rendere note tutte le spese che l'utente dovrà sostenere in corrispondenza di ogni mese in cui il recesso potrebbe essere esercitato.

Roma, 2 novembre 2018