

## ALLEGATO A

Linee guida relative alle comunicazioni al pubblico delle condizioni di offerta dei servizi di telecomunicazioni offerti al pubblico ed all'introduzione dell'Euro

Le linee guida di seguito indicate sono rivolte ai soggetti tenuti a comunicare all'Autorità le condizioni di offerta dei servizi ai sensi dell' art. 7, comma 12, e dell'art. 16, comma 1, lettera d) del d.P.R. 19 settembre 1997, n. 318.

Le indicazioni che seguono hanno carattere di indirizzo verso modalità di comunicazione al pubblico, rispondenti al necessario principio di trasparenza, che garantiscono la comprensibilità dell'informazione e della comunicazione pubblicitaria e facilitino i processi di comparabilità dei prezzi.

In relazione alle modalità di comunicazione al pubblico delle condizioni di offerta dei servizi, tutti gli operatori licenziatari sono invitati ad attenersi ai seguenti principi:

1. indicare con modalità grafiche e/o sonore evidenti e chiaramente percepibili l'esistenza di eventuali limitazioni (territoriali, tecniche, temporali o di altra natura) alla sottoscrizione o all'utilizzo dei servizi pubblicizzati;
2. segnalare nella comunicazione, quando essa sia indirizzata al pubblico attraverso mezzi di comunicazione che richiedono una sintesi nella presentazione delle offerte, le caratteristiche essenziali indicate nel punto precedente o comunque rinviare, secondo i principi di trasparenza e di proporzionalità, con modalità grafiche e/o sonore evidenti e chiaramente percepibili, ad una descrizione completa che sia facilmente reperibile in forma scritta dai potenziali clienti con l'indicazione di dove sia possibile reperirla. In assenza di punti di vendita aperti al pubblico nel territorio, la comunicazione pubblicitaria può rinviare con modalità grafiche e/o sonore evidenti e chiaramente percepibili a servizi di assistenza clienti che comunichino al potenziale cliente, a titolo gratuito, tutte le informazioni sul servizio e sugli eventuali vincoli nelle modalità da quest'ultimo richieste (es. lettera, telefax, posta elettronica);
3. evidenziare, qualora nella comunicazione al pubblico siano indicate le condizioni economiche di offerta del servizio, con modalità grafiche e/o sonore evidenti e chiaramente percepibili, tutti gli oneri accessori eventualmente previsti (per es. canoni e contributi), nonché le modalità di tariffazione (per esempio a forfait, a tempo, a scatti, presenza di importi alla risposta, nonché eventuale durata degli scatti, livello degli importi alla risposta) e, nel caso di servizi fatturati su base temporale, l'indicazione del prezzo del servizio per unità di tempo (ad esempio, per i prezzi a tempo, il costo al minuto);
4. esprimere i prezzi dei servizi inclusivi di IVA, nel caso di comunicazioni di offerte rivolte, anche non esclusivamente, alla clientela residenziale;
5. rendere disponibile sui siti Web degli operatori e presso tutti i punti vendita, diretti e indiretti, anche in via telematica, un catalogo aggiornato di tutte le offerte vigenti, con

completa descrizione delle caratteristiche dei servizi offerti e degli eventuali vincoli alla sottoscrizione ed all'utilizzo dei servizi.

Con riferimento alla prossima introduzione dell'Euro come valuta nazionale, gli operatori sono invitati ad attenersi, oltre alle norme generali di cui al decreto legislativo n. 213/98, ai seguenti principi:

6. comunicare al più presto ai propri clienti, possibilmente in allegato alla fattura, gli equivalenti prezzi in Euro che saranno applicati ai servizi offerti;
7. dare tempestivamente avvio, nel caso di servizi prepagati, ad una adeguata campagna di comunicazione e rendere disponibile sul proprio sito Web e in tutti i propri punti vendita (diretti ed indiretti) un'informativa dettagliata sui prezzi in Euro applicati per i contratti in essere;
8. indicare integralmente, nelle comunicazioni al pubblico, i prezzi in Euro effettivamente applicati a seguito della conversione;
9. attenersi, nel caso di informazioni monetarie visualizzate sui terminali degli utenti (ad esempio il costo di singole comunicazioni o l'indicazione del credito residuo per abbonati mobili prepagati) e ove tecnicamente possibile, alle regole di conversione di cui al decreto legislativo n. 213 del 24 giugno 1998;
10. adeguare i servizi di assistenza alla clientela (call-center) alle prevedibili maggiori esigenze di informazione nei mesi precedenti e immediatamente successivi all'introduzione dell'Euro come moneta circolante;
11. comunicare all'Autorità l'elenco completo dei servizi per i quali si limiteranno ad effettuare la conversione in Euro secondo le disposizioni di cui al predetto decreto legislativo n. 213/98, senza modificare in alcun modo né il livello dei prezzi applicati, né le condizioni di offerta del servizio. Per i servizi comunicati in tale elenco, le imprese sono esonerate dalla comunicazione attraverso il formulario di cui alla delibera dell'Autorità n. 83/01/CONS del 14 febbraio 2001.