

Documento per la consultazione pubblica in materia di
“Nuove disposizioni in materia di carte dei servizi e qualità dei servizi di televisione a pagamento ai
sensi dell’art. 1, comma 6, lett. b), n. 2 della legge 31 luglio 1997, n. 249 e modifiche alle Direttive
approvate con le delibere n. 179/03/CSP, n. 278/04/CSP e n. 79/09/CSP”

Allegato B

Tabella comparativa sulle modifiche alla Direttiva generale in materia di qualità e carte dei servizi
approvata con la delibera n. 179/03/CSP
(in breve, Direttiva generale)

MODIFICHE ALLA DIRETTIVA GENERALE

Modifiche alla Direttiva generale in materia di qualità e carte dei servizi di telecomunicazioni ai sensi dell'articolo 1, comma 6, lettera b), numero 2, legge 31 luglio 1997, n. 249 di cui all'allegato A della delibera n. 179/03/CSP

MODIFICHE AL TITOLO DELLA DIRETTIVA

Il titolo della Direttiva è modificato per indicare il più ampio ambito di applicazione cui si intende pervenire ricomprendendo anche i servizi di televisione a pagamento tra i servizi di comunicazione elettronica.

Titolo attuale	Titolo proposto
Direttiva generale in materia di qualità e carte dei servizi di telecomunicazioni ai sensi dell'articolo 1, comma 6, lettera b), numero 2, legge 31 luglio 1997, n. 249	Direttiva generale in materia di qualità e carte dei servizi di comunicazione elettronica ai sensi dell'articolo 1, comma 6, lettera b), numero 2, legge 31 luglio 1997, n. 249

MODIFICHE ALL'ART. 1

L'articolo 1 è modificato per introdurre alcune definizioni correlate alla principale definizione di “operatore di comunicazioni elettroniche”, che nel successivo testo della Direttiva ha lo scopo di individuare i soggetti tenuti al rispetto degli obblighi dalla stessa previsti.

L'intento è quello di ricomprendere nell'ambito di applicazione della Direttiva generale tutti i soggetti che operano nel mercato delle comunicazioni elettroniche e che hanno rapporti contrattuali con gli utenti finali, a prescindere dalla specifica tipologia di servizio offerta.

La formulazione delle definizioni inserite è in parte mutuata dall'attuale formulazione del Codice delle comunicazioni elettroniche e potrà essere in seguito allineata alle definizioni che saranno definite nell'approvando decreto legislativo di recepimento del cosiddetto “nuovo pacchetto” comunitario in materia di comunicazioni elettroniche, di cui alle Direttive 2009/136/CE e 2009/140/CE.

Testo attuale	Testo proposto
Art. 1 (Definizioni)	Art. 1 (Definizioni)
1. Ai fini della presente direttiva s'intendono per: a. “Autorità”, l'Autorità per le garanzie nelle comunicazioni istituita con la legge 31 luglio 1997, n. 249; b. “organismo di telecomunicazioni”, un ente pubblico o privato, ivi comprese le consociate da esso controllate, al quale sono riconosciuti diritti per l'installazione e la fornitura di reti pubbliche di telecomunicazioni nonché, se del caso, per la fornitura di servizi pubblici di telecomunicazioni, ivi compreso qualunque servizio interattivo anche se relativo a prodotti audiovisivi, esclusa la diffusione circolare di programmi radiofonici e	1. Ai fini della presente direttiva s'intendono per: a. “Autorità”, l'Autorità per le garanzie nelle comunicazioni istituita con la legge 31 luglio 1997, n. 249; b. “operatore di comunicazioni elettroniche” (di seguito anche operatore): qualunque soggetto autorizzato a fornire servizi di comunicazioni elettroniche agli utenti finali; c. servizi di comunicazioni elettroniche: i servizi, forniti di norma a pagamento, consistenti esclusivamente o prevalentemente nella trasmissione di segnali su reti di comunicazione elettronica, compresi i servizi

televisivi; c. “utenti”, le persone fisiche o giuridiche, ivi compresi i consumatori, che utilizzano o chiedono di utilizzare servizi di telecomunicazioni accessibili al pubblico; d. “reclamo”, l’istanza con cui l’utente si rivolge direttamente all’organismo di telecomunicazioni per segnalare un disservizio, ovvero una questione attinente l’oggetto, le modalità o i costi della prestazione erogata.	radiotelevisivi a pagamento, con esclusione dei servizi della società dell'informazione di cui all'articolo 2, comma 1, lettera a), del decreto legislativo 9 aprile 2003, n. 70, non consistenti interamente o prevalentemente nella trasmissione di segnali su reti di comunicazione elettronica compresi i servizi di telecomunicazioni e i servizi reti di comunicazione elettronica: i sistemi di trasmissione e, se del caso, le apparecchiature di commutazione o di instradamento e altre risorse, inclusi gli elementi di rete non attivi, che consentono di trasmettere segnali via cavo, via radio, a mezzo di fibre ottiche o con altri mezzi elettromagnetici, comprese le reti satellitari, le reti terrestri mobili e fisse (a commutazione di circuito e a commutazione di pacchetto, compresa Internet), le reti utilizzate per la diffusione circolare dei programmi sonori e televisivi, i sistemi per il trasporto della corrente elettrica, nella misura in cui siano utilizzati per trasmettere i segnali, le reti televisive via cavo, indipendentemente dal tipo di informazione trasportato; d. “utenti”, le persone fisiche o giuridiche, ivi compresi i consumatori, che utilizzano o chiedono di utilizzare servizi di comunicazione elettronica accessibili al pubblico; e. “reclamo”, l’istanza con cui l’utente si rivolge direttamente all’operatore per segnalare un disservizio, ovvero una questione attinente l’oggetto, le modalità o i costi della prestazione erogata.
---	--

MODIFICHE ALL’ART. 2

L’attuale articolo 2 contiene disposizioni che riguardano l’oggetto della Direttiva e alcune norme generali su contenuto e conoscibilità delle carte dei servizi.

L’intento della modifica proposta è quello di lasciare nell’articolo 2 soltanto le disposizioni relative all’oggetto e all’ambito di applicazione della Direttiva, rielaborate tenendo conto della necessità di ampliare l’ambito di applicazione della medesima a tutti gli operatori del settore, ivi compresi quelli di servizi di televisione a pagamento.

I restanti commi, rielaborati, sono poi trasfusi in un successivo articolo specificamente dedicato alle carte dei servizi.

Testo attuale	Testo proposto
Art. 2	Art. 2

(Oggetto della direttiva)	(Oggetto e ambito di attivazione della direttiva)
1. La presente direttiva contiene le disposizioni minime di riferimento per l'adozione, da parte degli organismi di telecomunicazioni, delle carte dei servizi di telecomunicazioni accessibili al pubblico. 2. La presente direttiva stabilisce, altresì, i criteri generali relativi alla qualità dei servizi di telecomunicazioni accessibili al pubblico. 3. Le carte dei servizi includono un richiamo alla presente direttiva e ne attuano le disposizioni. 4. Gli organismi di telecomunicazioni tenuti all'adozione delle carte dei servizi: a. rendono disponibile copia delle carte dei servizi al contraente prima dell'esecuzione del contratto, includono nei contratti di fornitura dei servizi un richiamo alle carte dei servizi e indicano nella documentazione di fatturazione le modalità per accedere alle carte dei servizi, incluso l'indirizzo del sito web in cui esse sono pubblicate. b. fatti salvi gli obblighi di licenza, inviano all'Autorità gli schemi delle carte dei servizi con almeno trenta giorni di anticipo rispetto all'avvio commerciale dell'attività; c. informano l'Autorità e gli utenti, preferibilmente mediante la documentazione di fatturazione, ove prevista, delle successive variazioni ed integrazioni delle carte dei servizi con almeno trenta giorni di anticipo rispetto alla loro applicazione.	1. La presente direttiva contiene le disposizioni minime di riferimento per l'adozione, da parte degli operatori di comunicazioni elettroniche, delle carte dei servizi offerti agli utenti. 2. La presente direttiva stabilisce, altresì, i criteri generali relativi alla qualità dei servizi di comunicazioni elettroniche. 3. Gli operatori sono tenuti a far sottoscrivere la carta dei servizi adottata ai sensi del comma 1 ai soggetti controllati o legati da accordi contrattuali che, in tutto o in parte, offrono per loro conto servizi agli utenti.
MODIFICHE ALL'ART. 3	
<i>L'articolo 3 è modificato per un aggiornamento con nuove normative e per puntualizzare alcuni principi già vigenti, per i quali, nella pratica, si è rilevata una maggiore difficoltà operativa.</i>	
Testo attuale	Testo proposto
Art. 3 (Principi fondamentali)	Art. 3 (Principi fondamentali)
1. Gli organismi di telecomunicazioni assicurano l'eguaglianza di trattamento degli utenti, prescindendo da differenze di sesso, razza, lingua, religione e opinioni politiche tra gli utenti medesimi. 2. Fatti salvi gli obblighi di servizio universale, gli organismi di telecomunicazione indicano agli utenti eventuali misure atte a favorire ogni forma di fruizione differenziata tesa a realizzare condizioni di parità di accesso ed eguaglianza	1. Gli operatori assicurano l'eguaglianza di trattamento degli utenti, prescindendo da differenze di sesso, razza, lingua, religione e opinioni politiche tra gli utenti medesimi. 2. Gli operatori possono comunque prevedere facilitazioni contrattuali o forme di fruizione differenziata finalizzate a realizzare condizioni di parità di accesso ed eguaglianza d'uso dei servizi per gli utenti disabili ed anziani, nonché a favorire l'eliminazione delle

d'uso dei servizi di telecomunicazioni ai disabili ed agli anziani nonché a favorire l'eliminazione delle barriere alla comunicazione. Tali misure possono prevedere facilitazioni quali tempi ridotti e priorità nell'attivazione dei servizi e nell'attuazione delle modifiche contrattuali e tecniche richieste nonché servizi di assistenza clienti adeguati alle esigenze di questo tipo di utenti. Gli organismi di telecomunicazione agevolano l'attività propositiva delle associazioni di categoria interessate. 3. I comportamenti degli organismi di telecomunicazioni nei confronti degli utenti si ispirano a criteri di obiettività, giustizia ed imparzialità. Le clausole delle condizioni generali e specifiche di fornitura del servizio e delle norme regolatrici di settore si interpretano in funzione di tale obbligo. 4. I servizi sono offerti dagli organismi di telecomunicazioni in modo regolare, continuo e senza interruzioni, ad eccezione di quelle dovute ad interventi di manutenzione e riparazione. Ogni organismo di telecomunicazioni è tenuto ad informare in anticipo e con mezzi adeguati gli utenti degli interventi programmati di manutenzione che comportino interruzioni complete del servizio, con specifica indicazione della durata presumibile dell'interruzione e del punto di contatto, facilmente accessibile, per ottenere assistenza e più dettagliate notizie. In caso di intervento presso la sede dell'abbonato sono concordati la data e l'orario ed il tecnico incaricato dovrà essere munito di apposito tesserino di riconoscimento. 5. In ottemperanza al principio del diritto di scelta, la stipula del contratto di fornitura del servizio, il recesso, le variazioni contrattuali per includere od escludere la fornitura di un servizio supplementare o di altre prestazioni aggiuntive sono resi ugualmente accessibili e praticabili, attraverso procedure semplici, chiare, ed equilibrate. 6. L'organismo di telecomunicazioni garantisce che ciascun utente possa esercitare il diritto di accesso alle informazioni che lo riguardano in possesso dell'organismo medesimo, nonché i diritti dell'interessato nel trattamento dei dati di cui alla legge 31 dicembre 1996, n.675. 7. Per migliorare la fornitura del servizio, ciascun utente o associazione di consumatori può produrre documenti, prospettare osservazioni, formulare suggerimenti cui gli organismi di	barriere alla comunicazione. In vista di tali scopi gli operatori agevolano l'attività propositiva delle associazioni di categoria interessate. 3. I comportamenti degli operatori nei confronti degli utenti si ispirano a criteri di obiettività, giustizia ed imparzialità. Le clausole delle condizioni contrattuali e le norme di settore si interpretano in funzione di tale obbligo. 4. Gli operatori offrono i servizi in modo regolare, continuo e senza interruzioni, ad eccezione di quelle dovute ad interventi di manutenzione e riparazione. In tali casi gli operatori informano in anticipo e con mezzi adeguati gli utenti degli interventi programmati di manutenzione che comportino interruzioni complete del servizio, con specifica indicazione della durata presumibile dell'interruzione e del punto di contatto, facilmente accessibile, per ottenere assistenza e più dettagliate notizie. In caso di intervento presso la sede dell'utente sono concordati la data e l'orario ed il tecnico incaricato dovrà essere munito di apposito tesserino di riconoscimento. 5. Gli operatori garantiscono il diritto di scelta degli utenti, prevedendo procedure semplici, chiare ed omogenee, ugualmente accessibili e praticabili, per concludere il contratto, recedere dallo stesso o variarne i contenuti. 6. Gli operatori garantiscono in modo espresso i diritti riconosciuti dal decreto legislativo n. 196 del 30 giugno 2003 in tema di trattamento dei dati personali. 7. Per migliorare la fornitura del servizio, ciascun utente o associazione di consumatori può produrre documenti, prospettare osservazioni, formulare suggerimenti cui gli operatori si impegnano a fornire tempestivo riscontro. 8. Gli operatori perseguono il miglioramento progressivo dell'efficacia e dell'efficienza dei servizi, attraverso l'adozione delle soluzioni tecnologiche, organizzative, contabili e procedurali più idonee allo scopo.
--	--

telecomunicazioni si impegnano a fornire tempestivo riscontro. 8. Gli organismi di telecomunicazioni perseguono il miglioramento progressivo dell'efficacia e dell'efficienza dei servizi, attraverso l'adozione delle soluzioni tecnologiche, organizzative, contabili e procedurali più idonee allo scopo.	
MODIFICHE ALL'ART. 4	
<i>L'articolo 4 è modificato per un aggiornamento con nuove normative e per puntualizzare alcuni principi già vigenti, insistendo particolarmente sulla trasparenza complessiva delle informazioni rese agli utenti. Si richiede inoltre di informare compiutamente gli utenti in ordine ad alcuni aspetti più delicati del rapporto contrattuale che nella prassi applicativa hanno generato svariate problematiche (comportamenti delle società di recupero crediti, blocco di sim da parte degli operatori per ritenuti usi anomali dei servizi, ispezioni degli operatori di pay tv per ritenuti usi fraudolenti dei servizi).</i>	
Testo attuale	Testo proposto
Art. 4 (Informazioni agli utenti)	Art. 4 (Informazioni agli utenti)
1. Gli utenti hanno diritto ad un'informazione completa circa le modalità giuridiche, economiche e tecniche di prestazione dei servizi. 2. La diffusione di qualsiasi informazione, in particolare di quelle relative alle condizioni tecniche ed economiche dei servizi anche in relazione alle modificazioni delle condizioni applicate al servizio sottoscritto, avviene secondo criteri uniformi di trasparenza, chiarezza e tempestività, osservando in particolare i principi di buona fede e di lealtà, valutati alla stregua delle esigenze delle categorie di consumatori più deboli. 3. Ai fini di cui al comma 1, gli organismi di telecomunicazioni si impegnano a: a. presentare, in modo chiaro, esatto e completo, i contenuti del servizio nonché i termini e le modalità di erogazione ed in particolare i prezzi, l'unità di conteggio e le modalità di tassazione applicate, la periodicità della fatturazione, i periodi minimi contrattuali, le condizioni per il rinnovo ed il recesso, eventuali penali e le condizioni per la cessione del credito e la relativa notifica all'utente ai sensi dell'articolo 1264 c.c.; b. descrivere le effettive condizioni tecniche di utilizzo e funzionamento del servizio, nonché le caratteristiche e le prestazioni tecniche del servizio all'utente, incluse le prestazioni	1. Gli utenti hanno diritto ad informazioni complete ed aggiornate sulle modalità giuridiche, economiche e tecniche di fornitura dei servizi ed eventuali variazioni. 2. Fermo restando il rispetto delle linee guida approvate con la delibera 417/01/CONS per l'offerta dei servizi, le informazioni, orali o scritte, sono in ogni caso rese secondo criteri uniformi di trasparenza, chiarezza e tempestività e sono adeguate e pertinenti rispetto allo specifico scopo perseguito da chi le richiede, osservando in particolare i principi di buona fede e di lealtà, valutati alla stregua delle esigenze delle categorie di consumatori più deboli. 3. Ai fini di cui al comma 1, gli operatori si impegnano a: a. presentare, in modo chiaro, esatto e completo, i contenuti del servizio, i termini e le modalità di erogazione ed in particolare i prezzi, l'unità di conteggio e le modalità di tassazione applicate, la periodicità della fatturazione, gli eventuali periodi minimi contrattuali, le condizioni per il rinnovo ed il recesso, eventuali penali e le condizioni per la eventuale di cessione del credito e la relativa notifica all'utente ai sensi dell'articolo 1264 c.c., ivi comprese le possibili modalità di recupero del credito stesso; b. descrivere le effettive condizioni tecniche di

tecniche minime garantite; c. fornire, su richiesta, informazioni in merito a norme o specifiche tecniche, in base alle quali sono forniti i servizi di telecomunicazioni e le prestazioni supplementari; d. informare gli utenti delle decisioni che li riguardano, delle loro motivazioni, delle possibilità di reclamo e degli strumenti di ricorso avverso di esse; e. fornire informazioni riguardo alla disponibilità ed alle modalità di attivazione e di fruizione del blocco selettivo di chiamata, in modalità permanente o controllata dall'utente, nel rispetto di quanto previsto dalla delibera n. 78/02/CONS e riguardo alla disponibilità di eventuali strumenti e misure atti a tutelare e garantire i diritti dei minori nell'accesso e nell'uso dei servizi di telecomunicazione, in particolare quelli di intrattenimento, secondo i principi generali stabiliti dalla legge 27 maggio 1991, n. 176, di ratifica ed esecuzione della convenzione sui diritti del fanciullo e nel rispetto delle norme a tutela dei minori; f. informare gli utenti del loro diritto di scelta di essere inseriti o meno negli elenchi telefonici a disposizione del pubblico e circa le modalità dell'inserimento, della modifica, dell'utilizzo e della cancellazione dei dati personali nonché le modalità di fornitura degli elenchi secondo quanto stabilito dalle delibere n. 36/02/CONS e n. 180/02/CONS; g. specificare le condizioni dei rapporti derivanti dai contratti di tipo prepagato ed, in particolare, le condizioni di trattamento del credito residuo nel caso di cessazione del rapporto contrattuale, anche in relazione alla richiesta di attivazione della prestazione di portabilità del numero.	utilizzo e funzionamento del servizio, comprese, ove applicabili, la disponibilità del segnale e la copertura di determinate zone del territorio, nonché le caratteristiche e le prestazioni tecniche del servizio, incluse le prestazioni tecniche minime garantite; c. fornire, su richiesta, informazioni relative a norme o specifiche tecniche; d. informare gli utenti delle decisioni che li riguardano, delle relative motivazioni, delle eventuali misure di autotutela adottabili per i casi di uso anomalo o fraudolento dei servizi e delle relative modalità, delle possibilità di reclamo e degli strumenti di ricorso avverso di esse; e. fornire informazioni sulla disponibilità e sulle modalità di attivazione ed operative di tutti i servizi supplementari, ivi compresi i servizi e gli strumenti previsti per il controllo della spesa e per la tutela dei minori, nel rispetto delle disposizioni vigenti in materia; f. informare gli utenti del loro diritto di scelta di essere inseriti o meno negli elenchi telefonici a disposizione del pubblico e di tutte le relative modalità, nel rispetto delle disposizioni vigenti in materia; g. in caso di contratti prepagati, specificare eventuali particolari condizioni contrattuali, ivi comprese le condizioni relative alla restituzione e al trasferimento del credito residuo in caso di cessazione del rapporto contrattuale.
--	---

MODIFICHE ALL'ART. 5

A parte le modifiche sotto indicate, dovute ad un aggiornamento normativo, l'articolo 5 potrà essere stralciato dalla Direttiva generale ovvero riformulato nei termini previsti dall'approvando decreto legislativo di recepimento del cosiddetto "nuovo pacchetto" comunitario in materia di comunicazioni elettroniche.

Testo attuale	Testo proposto
Art. 5 (Offerta dei servizi)	Art. 5 (Contratto)

1. Le comunicazioni al pubblico delle condizioni di offerta dei servizi di telecomunicazioni sono effettuate in ottemperanza alla linee guida di cui alla delibera n. 417/01/CONS. 2. Gli organismi di telecomunicazioni adottano uno schema di contratto nel quale sono precisati almeno: a. il servizio da fornire, adeguatamente descritto; b. le condizioni, tecniche ed economiche, ed i termini di disponibilità al pubblico che specificano almeno, in relazione alle caratteristiche del servizio: i. il dettaglio dei prezzi, nonché le modalità secondo le quali possono essere ottenute informazioni aggiornate in merito a tutti i prezzi applicabili e a tutti i costi di manutenzione; ii. il tempo di fornitura del collegamento iniziale; iii. la durata, le condizioni di rinnovo e di cessazione dei servizi e del contratto; iv. i tipi di servizio di manutenzione offerti; v. gli indennizzi e i rimborsi agli abbonati in caso di servizio insoddisfacente; vi. una sintesi della procedura da seguire per i reclami rispondente a quanto previsto dall'articolo 8 della presente direttiva; vii. una sintesi della procedura da seguire per la soluzione delle controversie rispondente a quanto previsto dalla delibera 182/02/CONS 3. Gli abbonati hanno il diritto di recedere dal contratto, senza penali, all'atto della notifica di modifiche delle condizioni contrattuali. Gli abbonati sono informati con adeguato preavviso, non inferiore a un mese, di tali eventuali modifiche e, nel contempo, del loro diritto di recedere dal contratto, senza penali, qualora non accettino le nuove condizioni. 4. In caso di contratti a distanza, la fornitura di offerte e servizi avviene nel rispetto delle disposizioni del decreto legislativo 22 maggio 1999, n. 185. In caso di attivazione di offerte gratuite, gli organismi di telecomunicazioni indicano se tali offerte modificano le prestazioni del servizio sottoscritto o limitano il diritto di scelta dell'utente, lasciando all'utente la facoltà di chiedere la disattivazione dell'offerta stessa. La previa ordinazione è comunque obbligatoria quando l'offerta è o diventa a titolo oneroso.	1. Gli operatori adottano uno schema di contratto nel quale sono precisati almeno: a. il servizio da fornire, adeguatamente descritto; b. le condizioni, tecniche ed economiche, ed i termini di disponibilità al pubblico che specificano almeno, in relazione alle caratteristiche del servizio: i. il dettaglio dei prezzi, nonché le modalità secondo le quali possono essere ottenute informazioni aggiornate in merito a tutti i prezzi applicabili e a tutti i costi di manutenzione; ii. il tempo di fornitura del collegamento iniziale; iii. la durata, le condizioni di rinnovo e di cessazione dei servizi e del contratto; iv. i tipi di servizio di manutenzione offerti; v. gli indennizzi e i rimborsi agli abbonati in caso di servizio insoddisfacente; vi. una sintesi della procedura da seguire per i reclami rispondente a quanto previsto dall'articolo 8 della presente direttiva; vii. una sintesi delle procedure di reclamo e di risoluzione delle controversie, nel rispetto delle disposizioni vigenti; 2. In caso di modifiche alle condizioni contrattuali, si applica l'art. 70 del decreto legislativo n. 259 del 1 agosto 2003. 3. In caso di contratti a distanza, si applicano le disposizioni del decreto legislativo n. 206 del 6 settembre 2005 e della delibera n. 664/06/CONS e successive modifiche e integrazioni. 4. In caso di attivazione di offerte gratuite, gli operatori specificano se le offerte modificano le prestazioni del servizio sottoscritto o limitano il diritto di scelta dell'utente e riconoscono il diritto dell'utente di chiederne la disattivazione senza particolari formalità. La previa ordinazione è comunque obbligatoria quando l'offerta è o diventa a titolo oneroso.
---	--

**INTRODUZIONE DI UN NUOVO ART. 5 BIS
(UTILIZZANDO TRA LE ALTRE LE DISPOSIZIONI PREVISTE NELL'ATTUALE ART. 2)**

Si propone di inserire un nuovo articolo che recepisca, rielaborandole, le previsioni già contenute nei commi 3 e 4 dell'attuale articolo 2, che riguardano alcuni criteri relativi alla adozione e diffusione delle carte dei servizi, che dunque vengono separati e rielaborati per creare una lista omogenea di disposizioni. (I primi due commi dell'articolo 2, invece, sono già stati recepiti nel nuovo articolo 2 sopra trascritto).

Con l'occasione, nel nuovo articolo 5 bis sono puntualizzati la forma e i contenuti minimi delle carte dei servizi, tenuto conto della prassi ormai raggiunta sul mercato e delle esigenze connesse alle attività di verifica di competenza dell'Autorità.

Inoltre, in questo stesso articolo sono confluite altre successive disposizioni relative a contenuti obbligatori delle carte dei servizi (nel senso di informazioni che devono necessariamente esservi inserite), ferma restando la disciplina sostanziale dei singoli profili negli articoli successivi.

In particolare, si tratta delle disposizioni previste dall'attuale articolo 7, commi 2 e 4, sulla necessità di indicare nella carta dei servizi il tempo minimo di anticipo di spedizione della fattura rispetto alla scadenza e il tempo massimo di restituzione dei depositi cauzionali nonché di quella prevista dall'attuale art. 8, comma 4, secondo cui i tempi di definizione dei reclami devono essere indicati nella carta dei servizi e, infine, dall'art. 11, comma 2, sulla indicazione obbligatoria degli indennizzi automatici e a richiesta).

Testo attuale	Testo proposto
Art. 2 (Oggetto della direttiva)	Art. 5 bis (Adozione, contenuto e forma delle carte dei servizi)
1. La presente direttiva contiene le disposizioni minime di riferimento per l'adozione, da parte degli organismi di telecomunicazioni, delle carte dei servizi di telecomunicazioni accessibili al pubblico. 2. La presente direttiva stabilisce, altresì, i criteri generali relativi alla qualità dei servizi di telecomunicazioni accessibili al pubblico. 3. Le carte dei servizi includono un richiamo alla presente direttiva e ne attuano le disposizioni. 4. Gli organismi di telecomunicazioni tenuti all'adozione delle carte dei servizi: a. rendono disponibile copia delle carte dei servizi al contraente prima dell'esecuzione del contratto, includono nei contratti di fornitura dei servizi un richiamo alle carte dei servizi e indicano nella documentazione di fatturazione le modalità per accedere alle carte dei servizi, incluso l'indirizzo del sito web in cui esse sono pubblicate. b. fatti salvi gli obblighi di licenza, inviano all'Autorità gli schemi delle carte dei servizi con almeno trenta giorni di anticipo rispetto all'avvio commerciale dell'attività; c. informano l'Autorità e gli utenti, preferibilmente mediante la documentazione di fatturazione, ove prevista, delle successive	1. Le carte dei servizi: a. sono comunicate all'Autorità con almeno trenta giorni di anticipo dall'inizio dell'offerta dei servizi agli utenti tramite posta elettronica certificata all'indirizzo direzionetuteladeiconsumatori@cert.agcom.it; b. successivamente, in caso di modifiche e integrazioni, sono comunicate con almeno 30 giorni di preavviso e con evidenza delle variazioni all'Autorità e agli utenti; c. sono pubblicate sul sito web dell'operatore con evidenza dalla home page, sono annesse alle condizioni contrattuali cartacee e on line e, in caso di servizi televisivi, sono disponibili nella pagina interattiva; d. sono richiamate nei contratti e nella documentazione di fatturazione con indicazione della pagina web ove sono reperibili; e. sono in ogni caso sempre disponibili per l'utente, anche nella fase precontrattuale. 2. Le carte dei servizi contengono un richiamo alla presente Direttiva e alle specifiche Direttive dei comparti di riferimento nonché informazioni sui seguenti aspetti generali: a. denominazione, sede legale, sito web

variazioni ed integrazioni delle carte dei servizi con almeno trenta giorni di anticipo rispetto alla loro applicazione.

dell'operatore;

- b. recapiti postali, telefonici e mail per le comunicazioni precontrattuali e contrattuali, se necessario diversi a seconda della tipologia di comunicazione;
- c. descrizione dei servizi offerti ed eventuali limitazioni per la fruizione degli stessi;
- d. modalità per richiedere la fornitura dei servizi;
- e. eventuali tempi di attesa per la fornitura iniziale;
- f. modalità di fruizione dei servizi, ivi compresi eventuali divieti o obblighi a carico dell'utente, da elencare in forma semplificata;
- g. periodicità della fatturazione, modalità e tempo di anticipo della sua spedizione rispetto alla scadenza;
- h. modalità e tempi di pagamento;
- i. forme e tempi di assistenza;
- j. indennizzi, con specificazione dei casi in cui sono previsti, dei relativi importi e criteri di calcolo e della forma di riconoscimento automatica o a richiesta;
- k. reclami, termine di trattazione degli stessi, e forme di risoluzione delle controversie;
- l. recesso, scadenza contrattuale, rinnovo;
- m. eventuali adempimenti a carico dell'utente contestuali o successivi alla chiusura del rapporto, indicando le relative modalità, e tempi di restituzione di eventuali anticipi o cauzioni;
- n. qualità dei servizi.

3. Le informazioni di cui al comma precedente:

- a. hanno complessivamente lo scopo di riassumere con struttura agevolata e linguaggio semplice gli aspetti fondamentali del rapporto contrattuale con l'operatore e del servizio offerto, ivi compresa la sua qualità;
- b. sono analiticamente rese con ordine logico finalizzato ad agevolarne la comprensione da parte degli utenti, anche tramite appositi titoli, suddivisioni e forma grafica adeguati, tenendo conto delle esigenze degli utenti meno esperti;
- c. in nessun caso si devono risolvere in una mera ripetizione totale o parziale delle condizioni contrattuali, ma devono comunque essere sufficienti per la normale gestione del rapporto contrattuale da parte dell'utente.

4. Le carte dei servizi indicano espressamente la natura contrattuale delle loro disposizioni e lo scopo informativo e di semplificazione perseguito,

	con invito agli utenti a consultare le condizioni contrattuali per eventuali approfondimenti.
MODIFICHE ALL'ART. 6	
<i>L'articolo 6 viene modificato soltanto per estenderne l'applicazione a tutti gli operatori.</i>	
Testo attuale	Testo proposto
Art. 6 (Consumi)	Art. 6 (Consumi e usi anomali del servizio)
1. Gli organismi di telecomunicazioni forniscono agli abbonati, a richiesta e senza aggravio di spesa almeno uno strumento o una modalità che consenta di limitare o controllare il livello dei consumi derivanti dall'uso del servizio oggetto del contratto. 2. E' fatta salva la facoltà dell'organismo di telecomunicazioni di prevedere strumenti di autotutela in caso di traffico anomalo, in particolare per i casi di possibile uso fraudolento del servizio, quali l'avviso dell'abbonato o l'invio di fatture anticipate rispetto all'ordinaria cadenza di fatturazione.	1. Gli operatori forniscono agli utenti, a richiesta e senza aggravio di spesa almeno uno strumento o una modalità che consenta di limitare o controllare il livello dei consumi derivanti dall'uso dei servizi oggetto del contratto. 2. Gli operatori possono prevedere strumenti di autotutela per i casi di traffico anomalo e di uso fraudolento del servizio, quali l'avviso all'utente, l'invio di fatture anticipate rispetto all'ordinaria cadenza di fatturazione.
MODIFICHE ALL'ART. 7	
<i>L'articolo 7 viene modificato soltanto per aggiornare alcune disposizioni e per riformularne altre, tenendo peraltro conto che le disposizioni nelle quali era previsto di indicare determinate informazioni nelle carte dei servizi sono confluite nel nuovo articolo 5 bis, che concerne, appunto, il contenuto delle carte dei servizi.</i>	
Testo attuale	Testo proposto
Art. 7 (Pagamento del servizio)	Art. 7 (Pagamento dei servizi)
1. Oltre a quanto previsto dalla delibera n. 78/02/CONS, gli organismi di telecomunicazioni indicano nella documentazione di fatturazione: a. le modalità di pagamento, anche in via telematica, e di ricorso; b. qualsiasi altra informazione concernente il pagamento, quali pagamenti anticipati, rateali, e disattivazioni; c. il piano tariffario di base applicato per la fatturazione cui la documentazione si riferisce e le eventuali variazioni. 2. Gli organismi di telecomunicazioni indicano nelle carte dei servizi l'anticipo con il quale la fattura è inviata all'abbonato rispetto alla data di scadenza dei pagamenti, anticipo che non può essere inferiore a quindici giorni. Il pagamento	1. Oltre a quanto previsto da specifiche norme vigenti, gli operatori indicano nei documenti di fatturazione: a. le modalità di pagamento, anche in via telematica, e di reclamo; b. qualsiasi altra informazione concernente il pagamento, quali pagamenti anticipati, rateali, e disattivazioni; c. il piano tariffario di base applicato per la fatturazione cui la documentazione si riferisce e le eventuali variazioni. 2. L'utente deve ricevere i documenti di fatturazione con un anticipo di almeno 15 giorni rispetto alla scadenza del pagamento. 3. Il pagamento entro i termini di scadenza, con le modalità indicate, è immediatamente

entro i termini di scadenza, con le modalità indicate, libera immediatamente l'utente dai suoi obblighi. Eventuali ritardi nella comunicazione all'organismo di telecomunicazioni dell'avvenuto pagamento da parte del soggetto autorizzato alla riscossione non possono essere in alcun caso imputati all'abbonato. 3. Per i casi di inadempimento o ritardato adempimento, gli organismi di telecomunicazioni possono richiedere all'abbonato il pagamento di una somma di denaro purché di importo non manifestamente eccessivo o comunque tale da non superare i tassi usurari di cui all'articolo 2, comma 4, della legge 27 marzo 1996, n.108, per la categoria anticipi, sconti commerciali e altri finanziamenti alle imprese effettuati dalle banche. 4. Gli organismi di telecomunicazioni adottano modalità, ove possibile, automatiche per la restituzione di eventuali depositi cauzionali o anticipi conversazioni ed indicano nelle carte dei servizi il termine massimo per la restituzione, termine che non può essere superiore a centottanta giorni dalla cessazione del contratto. Decorsi novanta giorni dalla cessazione del contratto, l'organismo di telecomunicazioni restituisce tali depositi o anticipi maggiorati di interessi o di un indennizzo in misura almeno equivalente agli importi previsti contrattualmente per i casi di inadempimento da parte dell'utente. 5. Fatti salvi i casi di inadempimento da parte degli utenti, gli organismi di telecomunicazioni non pretendono da questi alcuna prestazione corrispettiva in caso di attivazioni o disattivazioni di linee o contratti o di forniture di beni o servizi da essi non richiesti e provvedono, a loro cura e spese, al ripristino delle condizioni tecniche e contrattuali pre-esistenti o al ritiro di detti beni. Tutti i costi, tra i quali quelli derivanti dal ripristino della precedente configurazione, sono a carico dell'operatore che ha disposto l'attivazione o la disattivazione della prestazione non richiesta dall'utente.	liberatorio per l'utente, a prescindere da eventuali ritardi di comunicazione o trasferimento del pagamento da parte del soggetto autorizzato alla riscossione. 4. Per i casi di inadempimento o ritardato adempimento, gli operatori possono richiedere agli utenti il pagamento di una somma di denaro purché di importo non manifestamente eccessivo e nel rispetto delle norme vigenti in materia di tassi usurari. 5. Gli operatori adottano modalità, ove possibile, automatiche per la restituzione di eventuali depositi cauzionali o anticipi di qualsiasi natura prestati dall'utente entro il termine massimo di centottanta giorni dalla cessazione del contratto. Decorsi novanta giorni dalla cessazione del contratto, gli operatori restituiscono tali depositi o anticipi maggiorati di interessi o di un indennizzo in misura almeno equivalente a quella posta a carico dell'utente per i casi di inadempimento. 6. Fatti salvi i casi di inadempimento da parte degli utenti, gli operatori non pretendono alcuna prestazione corrispettiva in caso di attivazioni o disattivazioni di servizi ovvero di forniture di beni e prodotti, di qualsiasi genere, qualora non richiesti dall'utente e provvedono, a loro cura e spese, al ripristino delle condizioni tecniche e contrattuali preesistenti o al ritiro dei detti beni. Tutti i costi, ivi compresi quelli relativi al ripristino della precedente configurazione, sono a carico dell'operatore che ha compiuto la prestazione non richiesta.
MODIFICHE ALL'ART. 8	
<i>L'articolo 8 è sostanzialmente invariato, salvo per l'aggiornamento alle normative vigenti e alla definizione più generale di operatore. La disposizione che prevede che il termine massimo di definizione dei reclami sia indicato nella carte dei servizi è stata trasfusa nel nuovo articolo 5 bis, dedicato al contenuto delle carte dei servizi.</i>	

Testo attuale	Testo proposto
Art. 8 (Reclami e segnalazioni)	Art. 8 (Reclami e segnalazioni)
1. Gli organismi di telecomunicazioni assicurano agli utenti il diritto di presentare, senza oneri aggiuntivi, reclami e segnalazioni, per telefono, per iscritto, a mezzo fax o per via telematica, in particolare per malfunzionamenti o inefficienze del servizio, inosservanza delle clausole contrattuali o delle carte dei servizi nonché dei livelli di qualità in esse stabiliti. 2. Nella documentazione di fatturazione inviata all'utente sono indicati il numero telefonico e l'indirizzo dell'ufficio dell'organismo di telecomunicazioni cui poter presentare reclami e segnalazioni. In caso di servizi prepagati, la possibilità di accedere alla medesima informazione è assicurata all'utente in forma scritta all'atto dell'adesione al servizio. 3. Gli organismi di telecomunicazioni assicurano agli utenti la tracciabilità o, almeno, la riferibilità di reclami e segnalazioni presentati in una delle forme di cui al comma 1. 4. Gli organismi di telecomunicazioni indicano nelle carte dei servizi il termine per la definizione dei reclami, termine che non può essere superiore a quarantacinque giorni dal ricevimento del reclamo stesso. L'organismo di telecomunicazioni comunica all'utente l'esito del reclamo. In caso di accoglimento del reclamo, l'organismo di telecomunicazioni indica i provvedimenti o le misure soddisfattive per rimuovere le irregolarità riscontrate e per il ristoro dei pregiudizi arrecati. In caso di rigetto, la risposta in esito al reclamo è in forma scritta, è adeguatamente motivata ed indica gli accertamenti compiuti. Inoltre l'organismo di telecomunicazioni comunica all'utente le informazioni relative alle procedure di risoluzione delle controversie, anche alternative alla giurisdizione, previste dalla delibera n.182/02/CONS. 5. In caso di sospensione del servizio nel corso del tentativo di conciliazione, si applicano le disposizioni di cui all'articolo 5 dell'allegato A alla delibera n. 182/02/CONS. 6. In caso di denuncia di frode avente ad oggetto l'uso indebito, da parte di terzi, del collegamento di rete, presentata dall'utente all' Autorità competente nelle forme previste dalla normativa	1. Gli operatori assicurano agli utenti il diritto di presentare, senza oneri aggiuntivi, reclami e segnalazioni, per telefono, per iscritto, a mezzo fax o per via telematica, in particolare per malfunzionamenti o inefficienze del servizio, inosservanza delle clausole contrattuali o delle carte dei servizi nonché dei livelli di qualità in esse stabiliti. 2. I numeri telefonici e i recapiti presso cui inviare reclami e segnalazioni sono indicati nella documentazione di fatturazione. In caso di servizi prepagati, la possibilità di accedere alla medesima informazione è assicurata all'utente in forma scritta all'atto dell'adesione al servizio. 3. Gli operatori assicurano agli utenti la tracciabilità o, almeno, la riferibilità di reclami e segnalazioni presentati in una delle forme di cui al comma 1. 4. I reclami sono definiti nel termine massimo di quarantacinque giorni dal loro ricevimento, con comunicazione all'utente del relativo esito. In caso di accoglimento, gli operatori indicano i provvedimenti o le misure soddisfattive per rimuovere le irregolarità riscontrate e per il ristoro dei pregiudizi arrecati. In caso di rigetto, la risposta al reclamo, adeguatamente motivata, è fornita in forma scritta, indicando gli accertamenti compiuti e le procedure esperibili per la risoluzione della controversia alternative alla giurisdizione, con espresso riferimento alla normativa vigente in materia. 5. In caso di sospensione del servizio nel corso del tentativo di conciliazione, si applicano le disposizioni di cui all'articolo 5 dell'allegato A alla delibera n. 173/07/CONS e successive modifiche e integrazioni. 6. Nei casi in cui l'utente abbia denunciato alle Autorità competenti, nelle forme previste dalla normativa vigente, ipotesi di frode avente ad oggetto l'uso indebito, da parte di terzi, dei servizi e degli apparati, i pagamenti relativi ai servizi o ai beni oggetto specifico della denuncia possono essere sospesi fino alla definizione della controversia. In caso di frode accertata, i pagamenti non imputabili all'utente, qualora già effettuati, sono rimborsati. Se l'operatore dimostra che non vi è stata frode, i pagamenti

vigente, i pagamenti relativi al solo traffico denunciato in modo specifico come di origine fraudolenta possono essere sospesi fino alla definizione della controversia. In caso di frode accertata, i pagamenti non imputabili all'utente, qualora già effettuati, vengono rimborsati. Se l'organismo di telecomunicazioni dimostra che non vi è stata frode, i pagamenti temporaneamente sospesi sono addebitati all'utente.	temporaneamente sospesi sono addebitati all'utente.
--	---

MODIFICHE ALL'ART. 9

L'articolo 9 viene sostanzialmente abrogato, rinviando direttamente alla specifica Direttiva con la quale l'Autorità ha già disciplinato in dettaglio i servizi di assistenza.

Testo attuale	Testo proposto
Art. 9 (Assistenza)	Art. 9 (Assistenza)
1. L'organismo di telecomunicazioni fornisce un servizio di assistenza, accessibile telefonicamente, anche nelle ore pomeridiane, nonché per posta o in via telematica, adeguato alle esigenze degli utenti al quale è possibile, tra l'altro, segnalare disservizi, ottenere risposte a quesiti legati ai servizi forniti, ai prezzi ed alla fatturazione degli stessi ed alle procedure di reclamo. Il numero telefonico di assistenza è indicato nel contratto e nella documentazione di fatturazione. In caso di servizi prepagati, la medesima informazione è assicurata all'utente in forma scritta all'atto dell'adesione al servizio. 2. L'organismo di telecomunicazioni ed i suoi dipendenti sono tenuti a trattare gli utenti con rispetto e cortesia e ad agevolarli nell'esercizio dei loro diritti e nell'adempimento degli obblighi. Gli operatori che vengono a contatto con gli utenti, sia in forma personale che per via telefonica o telematica, forniscono all'utente un proprio identificativo.	1. Gli operatori forniscono i servizi di assistenza secondo quanto previsto dalla Direttiva in materia di qualità dei servizi telefonici di contatto (call center) nel settore delle comunicazioni elettroniche, approvata con la Delibera n. 79/09/CSP e successive modifiche e integrazioni.

MODIFICHE ALL'ART. 10

L'articolo 10 non contiene modifiche sostanziali, salvo che per l'indicazione dell'indirizzo di posta certificata dove dovranno essere fatte tutte le notificazioni all'Autorità in materia di qualità e carte dei servizi. Conseguentemente, tutti gli altri indirizzi indicati nelle singole Direttive di comparto non dovranno più essere utilizzati e saranno espressamente abrogati.

Testo attuale	Testo proposto
---------------	----------------

Art. 10 (Qualità dei servizi)	Art. 10 (Qualità dei servizi)
1. Ogni organismo di telecomunicazioni è tenuto, nel rispetto delle disposizioni vigenti, incluse quelle di cui al titolo abilitativo, delle direttive e delle delibere dell'Autorità, a: a. individuare, sulla base delle norme tecniche internazionali specifiche, gli indicatori di qualità dei servizi, le relative definizioni ed i metodi di misurazione, fissare i relativi standard generali e specifici per ciascun anno solare di riferimento, e, entro la fine dell'anno precedente a quello di riferimento, informarne l'Autorità; b. pubblicare una relazione contenente gli indicatori, i metodi di misurazione, gli standard generali fissati per tali indicatori e i relativi effettivi risultati raggiunti nell'anno solare di riferimento di cui alla lettera a); tale pubblicazione è effettuata contestualmente alla pubblicazione del bilancio annuale d'esercizio o, comunque, entro il 30 giugno dell'anno successivo a quello di riferimento; c. inviare contestualmente tale relazione all'Autorità, indicando in che modo è avvenuta la pubblicazione di cui alla lettera b). 2. Gli indicatori di qualità del servizio ed i relativi standard generali e specifici di cui al comma 1 del presente articolo, sono riportati nelle carte dei servizi, annualmente aggiornati, nel rispetto di quanto previsto dall'articolo 3, comma 8, della presente direttiva, e comunicati agli utenti nella documentazione di fatturazione, ove prevista, così come i risultati raggiunti e le relative modalità di pubblicazione. 3. Oltre a quanto previsto dai commi 1 e 2 del presente articolo, ogni organismo di telecomunicazioni che installa ed esercita reti pubbliche di telecomunicazioni e che presta servizi telefonici accessibili al pubblico trasmette all'Autorità, su richiesta, tenendo conto delle norme internazionali, una relazione contenente dati consuntivi sulla qualità dei servizi resi su base semestrale e fornisce ogni indicatore utile nonché elementi di raffronto con il semestre precedente.	1. Ogni operatore è tenuto, nel rispetto delle disposizioni vigenti, incluse quelle di cui al titolo abilitativo, delle direttive e delle delibere dell'Autorità, a: a. individuare, sulla base delle norme tecniche internazionali specifiche, gli indicatori di qualità dei servizi, le relative definizioni ed i metodi di misurazione, fissare i relativi standard generali e specifici per ciascun anno solare di riferimento, e, entro la fine dell'anno precedente a quello di riferimento, informarne l'Autorità; b. pubblicare una relazione contenente gli indicatori, i metodi di misurazione, gli standard generali fissati per tali indicatori e i relativi effettivi risultati raggiunti nell'anno solare di riferimento di cui alla lettera a); tale pubblicazione è effettuata contestualmente alla pubblicazione del bilancio annuale d'esercizio o, comunque, entro il 30 giugno dell'anno successivo a quello di riferimento; c. inviare contestualmente tale relazione all'Autorità, indicando in che modo è avvenuta la pubblicazione di cui alla lettera b). 2. Gli indicatori di qualità del servizio ed i relativi standard generali e specifici di cui al comma 1 del presente articolo, sono riportati nelle carte dei servizi, annualmente aggiornati, nel rispetto di quanto previsto dall'articolo 3, comma 8, della presente direttiva, e comunicati agli utenti nella documentazione di fatturazione, ove prevista, così come i risultati raggiunti e le relative modalità di pubblicazione. 3. Oltre a quanto previsto dai commi 1 e 2 del presente articolo, ogni operatore che installa ed esercita reti pubbliche di telecomunicazioni e che presta servizi telefonici accessibili al pubblico trasmette all'Autorità, su richiesta, tenendo conto delle norme internazionali, una relazione contenente dati consuntivi sulla qualità dei servizi resi su base semestrale e fornisce ogni indicatore utile nonché elementi di raffronto con il semestre precedente. 4. Le comunicazioni all'Autorità previste dal presente articolo sono inviate esclusivamente all'indirizzo <u>direzionetuteladeiconsumatori@cert.agcom.it</u>

MODIFICHE ALL'ART. 11

L'articolo 11 è sostanzialmente invariato, salvo per l'aggiornamento alla definizione più generale di operatore. La disposizione che prevede che nella carta dei servizi devono essere indicati i casi di indennizzo automatico e quelli di indennizzo a richiesta è stata trasfusa nel nuovo articolo 5 bis, dedicato al contenuto delle carte dei servizi.

Testo attuale	Testo proposto
Art. 11 (Rimborsi ed indennizzi)	Art. 11 (Rimborsi ed indennizzi)
1. Gli organismi di telecomunicazioni rimborsano all'utente le somme erroneamente addebitate. Se gli errati addebiti riguardano una pluralità di utenti, gli operatori effettuano automaticamente il rimborso nei confronti dei propri clienti informandone contestualmente l'Autorità, che può stabilire modalità di restituzione generalizzata nel caso di eventuali somme residue. 2. Per gli inadempimenti contrattuali ed il mancato rispetto degli standard di qualità di cui all'articolo 10, comma 1, lettera a, gli organismi di telecomunicazioni fissano ed indicano nelle carte dei servizi e nella documentazione di fatturazione, i casi di indennizzo a richiesta e di indennizzo automatico e i relativi importi che devono essere univocamente determinabili e proporzionati al pregiudizio arrecato. In ogni caso, gli organismi di telecomunicazioni corrispondono un indennizzo rispondente ai requisiti sopra indicati per i ritardi nella fornitura del collegamento iniziale, ivi compresi i casi in cui il collegamento è fornito al proprio cliente mediante servizi di accesso disaggregato a livello di rete locale. 3. Gli organismi di telecomunicazioni provvedono all'accredito degli importi dovuti entro la prima fatturazione utile o, in caso di servizi prepagati, informano gli utenti della possibilità di richiedere tale accredito. A richiesta dell'abbonato, rimborsi e indennizzi, anziché detratti dalla fattura, sono liquidati con altro mezzo di pagamento di facile riscossione. 4. La corresponsione dell'indennizzo non esclude la possibilità per l'utente di richiedere in sede giurisdizionale il risarcimento dell'eventuale ulteriore danno subito.	1. Gli operatori rimborsano all'utente le somme erroneamente addebitate. Se gli errati addebiti riguardano una pluralità di utenti, gli operatori effettuano automaticamente il rimborso nei confronti dei propri clienti informandone contestualmente l'Autorità, che può stabilire modalità di restituzione generalizzata nel caso di eventuali somme residue. 2. Per gli inadempimenti contrattuali e per il mancato rispetto degli standard di qualità di cui all'articolo 10, comma 1, lettera a, gli operatori prevedono indennizzi i cui importi sono univocamente determinabili e proporzionati al pregiudizio arrecato, a prescindere dal riconoscimento automatico o a richiesta. 3. In ogni caso, gli operatori corrispondono un indennizzo rispondente ai requisiti sopra indicati per i ritardi nella fornitura iniziale dei servizi, a prescindere dalle modalità con la quale la stessa è realizzata. 4. Gli operatori provvedono all'accredito degli importi dovuti entro la prima fatturazione utile o, in caso di servizi prepagati, informano gli utenti della possibilità di richiedere tale accredito. A richiesta dell'abbonato, rimborsi e indennizzi, anziché detratti dalla fattura, sono liquidati con altro mezzo di pagamento di facile riscossione. 5. La corresponsione dell'indennizzo non esclude la possibilità per l'utente di richiedere in sede giurisdizionale il risarcimento dell'eventuale ulteriore danno subito.

MODIFICHE ALL'ART. 12

Nell'articolo 12 si ritiene opportuno indicare espressamente il presidio sanzionatorio applicabile, che deriva

dalla legge istitutiva dell'Autorità, attributiva della competenza in materia di qualità e carte dei servizi.

Testo attuale	Testo proposto
Art. 12 (Disposizioni transitorie e finali)	Art. 12 (Disposizioni transitorie e finali)
1. Gli organismi di telecomunicazioni adeguano le proprie carte dei servizi alle disposizioni di cui alla presente direttiva entro sessanta giorni dalla sua entrata in vigore. 2. In caso di violazione delle disposizioni della presente direttiva si applicano le sanzioni previste dalla normativa vigente.	1. Gli operatori adeguano le proprie carte dei servizi alle disposizioni di cui alla presente direttiva entro sessanta giorni dalla sua entrata in vigore. 2. In caso di violazione delle disposizioni della presente direttiva si applicano le sanzioni previste dalla normativa vigente.