



# Autorità per le Garanzie nelle Comunicazioni

**Allegato B alla Delibera n. 181/15/CONS**

**Documento per la consultazione pubblica sullo schema di provvedimento recante  
“MISURE A TUTELA DEGLI UTENTI PER FAVORIRE LA TRASPARENZA  
E LA COMPARAZIONE DELLE CONDIZIONI ECONOMICHE  
DELL’OFFERTA DEI SERVIZI DI COMUNICAZIONE ELETTRONICA”**

---

**Allegato B**

*documento in consultazione*



# Autorità per le Garanzie nelle Comunicazioni

## Allegato B

### **Proposta di avvio della consultazione pubblica sullo schema di provvedimento recante “Misure a tutela degli utenti per favorire la trasparenza e la comparazione delle condizioni economiche dell’offerta dei servizi di comunicazione elettronica”.**

#### **Premessa**

L’Autorità per le Garanzie per le Comunicazioni ha, tra i suoi compiti, quello di assicurare che consumatori ed utenti abbiano accesso ad informazioni trasparenti sulle offerte praticate dai singoli operatori e possano usufruire di dati di confronto tra le tariffe accurati e completi, in modo da poter esercitare in modo pienamente consapevole la scelta dell’offerta ritenuta più conveniente per il proprio profilo di consumo.

In tema di trasparenza delle condizioni economiche di offerta dei servizi di comunicazione elettronica, l’Autorità ha adottato la delibera n. 96/07/CONS ed ha altresì stabilito, con la delibera n. 126/07/CONS, un programma di ulteriore miglioramento della comparabilità dei piani tariffari, attuato prima con l’approvazione della delibera n. 331/09/CONS, che disciplinava l’accreditamento di soggetti indipendenti titolari di un motore di calcolo per la comparazione dei prezzi, e successivamente con la delibera n. 22/10/CONS recante l’accoglimento dell’istanza di accreditamento da parte del motore di calcolo denominato supermoney.eu.

Trascorsi otto anni dalla approvazione delle prime direttive in materia di trasparenza delle condizioni economiche dell’offerta, alla luce delle modifiche normative intervenute – con particolare riferimento alle definizioni e all’articolo 71, del “*Codice delle comunicazioni elettroniche*” così come modificato dal decreto legislativo 28 maggio 2012, n. 70 - si rende necessario procedere ad una sostanziale modifica delle prescrizioni vigenti in ordine agli obblighi di trasparenza e pubblicazione delle informazioni.

Allo stesso modo, alla luce dell’esperienza maturata, l’Autorità ritiene opportuno intervenire non più solo attraverso l’accreditamento di un motore di calcolo per il confronto tariffario di proprietà di soggetti terzi, così come previsto ai sensi della delibera n. 331/09/CONS, ma anche in via diretta nella gestione di un proprio motore di calcolo, al fine di assicurare la miglior tutela per l’utenza in materia di trasparenza e confronto delle condizioni economiche dell’offerta dei servizi di comunicazione elettronica.

Pertanto il presente documento propone in un nuovo unico provvedimento la posizione dell’Autorità rispetto a nuovi interventi regolamentari ritenuti necessari ad adempiere ai propri compiti istituzionali, sì da consentire l’effettiva applicazione dell’intervento legislativo sul punto e la piena attuazione dei diritti da questo attribuiti agli utenti nell’assicurare informazioni trasparenti, comparabili, adeguate e aggiornate in merito ai



# Autorità per le Garanzie nelle Comunicazioni

prezzi e alle tariffe vigenti in materia di accesso e di uso dei servizi forniti dagli operatori di comunicazione elettronica.

## **DELIBERA**

### **Articolo 1 (Definizioni)**

1. Ai fini del presente provvedimento si intende per:

- a) “Autorità”: l’Autorità per le garanzie nelle comunicazioni, istituita dalla del 31 luglio 1997 legge n. 249 ;
- b) “Codice”: il “Codice delle comunicazioni elettroniche” adottato con decreto legislativo 1 agosto 2003, n. 259;
- c) “consumatore”: l’utente finale, la persona fisica che utilizza un servizio di comunicazione elettronica accessibile al pubblico per scopi non riferibili all’attività lavorativa, commerciale o professionale svolta;
- d) “utente finale”: un utente che non fornisce reti pubbliche di comunicazione o servizi di comunicazione elettronica accessibili al pubblico;
- e) “servizio di comunicazione elettronica”: i servizi, forniti di norma a pagamento, consistenti esclusivamente o prevalentemente nella trasmissione di segnali su reti di comunicazione elettronica, compresi i servizi di telecomunicazioni e i servizi televisivi a pagamento;
- f) “servizi di televisione a pagamento”: il servizio offerto al pubblico dal fornitore dei servizi di accesso condizionato che consiste principalmente nella abilitazione, dietro pagamento di un corrispettivo, alla visione di programmi altrimenti non accessibili, singoli o a pacchetto, acquistabili da parte dell’utente anche nei momenti immediatamente antecedenti all’inizio della trasmissione del singolo programma, o del primo programma, nel caso si tratti di un pacchetto di programmi;
- g) “servizi prepagati”: i servizi di comunicazione elettronica il cui utilizzo è subordinato all’acquisto di un quantitativo predeterminato di credito monetario che può essere ricaricato dall’utente attraverso diverse modalità di pagamento;
- h) “operatore”: ogni impresa autorizzata a fornire una rete pubblica di comunicazioni, o una risorsa correlata o un servizio di comunicazione elettronica, ivi incluso un servizio televisivo a pagamento;
- i) “opzione”: una specifica declinazione di una determinata offerta, non sottoscrivibile separatamente e di durata non predefinita, che prevede condizioni speciali limitatamente ad alcune modalità di fruizione del servizio;



# Autorità per le Garanzie nelle Comunicazioni

- j) “promozione”: una condizione accessoria ad una offerta, di durata temporale predefinita, che prevede per il consumatore condizioni migliorative limitatamente ad alcune modalità di fruizione del servizio;
- k) “motore di calcolo”: un sistema che, a richiesta dell’utente, effettua operazioni di confronto tariffario tra le diverse offerte degli operatori, e che, anche a partire da informazioni relative al profilo di consumo, consente di ottenere una stima della spesa associata a ciascuna offerta e, quindi, della convenienza economica dei diversi piani tariffari; il servizio può essere reso disponibile anche senza l’ausilio di apparecchiature da installare presso la sede dell’utente o di software da installare sul personal computer dell’utente;
- l) “Direzione”: la Direzione dell’Autorità competente in materia di trasparenza tariffaria, attualmente la Direzione Tutela dei Consumatori;
- m) “soggetto indipendente”: soggetto indipendente dagli operatori di comunicazioni elettroniche che su incarico dell’Autorità gestisce il motore di calcolo per la comparazione delle condizioni economiche dell’offerta;

## **Articolo 2 (Scopo e ambito di applicazione)**

1. Il presente provvedimento stabilisce le modalità di attuazione delle disposizioni relative alla trasparenza tariffaria di cui all’articolo 71 del *Codice*.
2. Le disposizioni del presente provvedimento si applicano alla fornitura di servizi di comunicazione elettronica agli utenti finali da parte degli operatori di telecomunicazioni e televisione a pagamento.

## **Articolo 3 (Informazioni agli utenti)**

1. Gli operatori formulano condizioni economiche trasparenti, in modo da evidenziare tutte le voci che compongono l’effettivo costo del servizio di comunicazione elettronica.
2. Le informazioni pubblicitarie relative ad offerte, opzioni e promozioni, contengono esclusivamente prezzi comprensivi di I.V.A. ed indicano chiaramente le modalità con cui l’utente può ottenere ulteriori dettagli informativi.
3. Le informazioni pubblicitarie relative a promozioni che prevedono sconti di durata predeterminata indicano in modo chiaro e inequivocabile lo sconto o il ribasso effettuato, il prezzo normale di vendita del servizio allo scadere della promozione e l’eventuale costo da sostenere in caso di risoluzione anticipata del contratto.



# Autorità per le Garanzie nelle Comunicazioni

4. Fatto salvo quanto stabilito nella delibera n. 326/10/CONS, nel caso di offerte o piani tariffari, opzioni o promozioni, che diano luogo al diritto di usufruire di una quantità di servizi predeterminata, ad esempio in termini di tempo o volume, al raggiungimento dell'80% del plafond previsto, l'operatore informa l'utente dell'imminente ripristino delle condizioni economiche regolate dall'offerta precedentemente sottoscritta.

5. Almeno una volta l'anno, l'operatore comunica all'utente in forma scritta tutte le condizioni economiche sottoscritte, fermo restando il diritto del consumatore di conoscerle in qualsiasi momento e gratuitamente.

6. In caso di servizi prepagati, la comunicazione di cui al comma 5 avviene con modalità idonee e comunque garantendo all'utente finale modalità che prevedano l'accesso interattivo alla rete internet.

7. Per facilitare l'esercizio consapevole della facoltà di scelta del consumatore tra le diverse offerte sul mercato, l'operatore della telefonia fornisce con cadenza bimestrale il numero totale delle chiamate e dei minuti delle singole voci di traffico (voce e dati) secondo la ripartizione prevista dalla documentazione di fatturazione, nonché la durata media e la durata totale delle chiamate effettuate.

8. In caso di servizi prepagati, il titolare della linea ha diritto di conoscere le medesime informazioni di cui al comma 7 mediante accesso riservato che dovrà essere garantito da almeno due delle seguenti modalità:

- a) messaggio informativo attraverso il numero telefonico di assistenza clienti o altro numero gratuito;
- b) pagina consultabile nel sito *web* dell'operatore e/o applicazioni dedicate;
- c) via SMS gratuito, digitando un codice.

## **Articolo 4**

### **(Trasparenza delle condizioni economiche)**

1. Gli operatori pubblicano sul proprio sito web, con apposito collegamento dalla *home page*, una pagina denominata "trasparenza tariffaria" contenente l'elenco delle offerte vigenti utilizzate dalla propria clientela, specificando se sono sottoscrivibili o meno. L'elenco delle offerte pubblicate è formulato in modo chiaro e sintetico e, per ciascuna offerta, deve contenere almeno:

- a) le condizioni contrattuali applicabili;
- b) uno schema grafico in forma tabellare che mostri in dettaglio tutte le condizioni economiche dell'offerta;
- c) l'indicazione di un eventuale costo di attivazione e/o disattivazione/recesso, corredato da una sintetica descrizione delle modalità di calcolo dello stesso e di tutti gli elementi che lo compongono.



# Autorità per le Garanzie nelle Comunicazioni

2. Gli operatori rendono disponibile, sul proprio sito *web* all'interno dell'area personale di ciascun utente, un calcolatore interattivo del costo di disattivazione/recesso, che dia una quantificazione puntuale e precisa di tutti gli oneri da sostenere in caso di disattivazione/recesso, legata al contratto sottoscritto e alla scadenza di quest'ultimo.

3. I costi di recesso applicati vengono computati ai sensi dell'articolo 1, comma 3, della legge 2 aprile 2007, n. 40.

## Articolo 5

### (Sito web di comparazione tariffaria dell'Autorità)

1. L'Autorità mette a disposizione degli utenti un motore di calcolo per la comparazione dei prezzi dei servizi di comunicazione elettronica. Tale servizio è disponibile sul sito web [www.confrontaofferte.agcom.it](http://www.confrontaofferte.agcom.it), tramite il quale l'utente accede a tutte le offerte vigenti di tutti gli operatori di comunicazione elettronica anche se non più sottoscrivibili e ancora attive e le confronta sulla base di criteri omogenei.

2. Il motore di calcolo viene gestito dal soggetto indipendente che garantisce la non discriminazione degli operatori all'atto della presentazione dei risultati.

3. All'interno del sito *web* di cui al comma 1, l'ordinamento dei risultati dei confronti è effettuato unicamente sulla base del criterio del prezzo del servizio.

4. Il motore di calcolo è corredato da una spiegazione chiara del modo in cui avviene il confronto e delle eventuali limitazioni/approssimazioni previste nel calcolo.

5. Il motore di calcolo è agevolmente e gratuitamente accessibile anche agli utenti che non hanno a disposizione una connessione Internet a banda larga. L'accessibilità al motore di calcolo è garantita anche agli utenti disabili, con particolare riferimento ai non vedenti.

6. Il motore di calcolo, nell'effettuare i confronti, tiene in considerazione la dislocazione geografica e la tipologia di profilo di consumo dell'utente in relazione alle varianti affari, residenziale, disabile, etc., con l'obiettivo di poter rappresentare tutte le tariffe dei servizi disponibili e utilizzati, anche se non più sottoscrivibili, nella zona geografica e per tipologia coerente con le caratteristiche dell'utilizzatore.

7. Il motore di calcolo implementato nel sito *web* consente l'inserimento da parte dell'utente di due tipologie di dati in modo alternativo:

- a) dati puntuali relativi al profilo di traffico reale effettuato dall'utente, utilizzando dati importati da *files* relativi a fogli di calcolo (.csv, .xcl, etc..) o analoghi,



# Autorità per le Garanzie nelle Comunicazioni

- scaricati dall'utente dal sito del proprio gestore secondo formati concordati con gli operatori, eventualmente integrati con altri forniti dall'utente;
- b) dati sintetici rappresentanti il profilo di consumo dell'utente o comunque alcuni esempi di profili di consumo predefiniti.

## **Articolo 6 (Obblighi per il soggetto indipendente)**

1. I dati raccolti e trattati ai sensi della presente delibera e degli accordi che in esecuzione della stessa verranno sottoscritti sono di esclusiva proprietà dell'Autorità che ne autorizza previamente lo sfruttamento per finalità esclusivamente istituzionali.
2. La divulgazione di dati, informazioni e risultati, anche se solo in forma aggregata, da parte del soggetto incaricato della gestione del motore di calcolo, può avvenire esclusivamente previa autorizzazione scritta della Direzione competente, mediante una procedura definita dalla Direzione medesima. Il soggetto indipendente, inoltre, condivide i dati e i risultati delle elaborazioni o delle correlazioni degli stessi con l'Autorità.
3. L'Autorità si riserva di esercitare, senza che da ciò dipenda un maggior onere per la stessa ed in qualunque momento, il diritto di:
  - a) essere informata di tutte le interrogazioni delle basi dati oggetto della presente delibera;
  - b) consentire l'accesso e l'interrogazione delle basi dati solo previa autorizzazione;
  - c) subentrare al soggetto terzo nella gestione sistemica dell'infrastruttura *hardware* e *software*.

## **Articolo 7 (Procedura per l'inserimento dei dati nel motore di calcolo)**

1. L'operatore comunica le proprie tariffe, opzioni e/o promozioni tramite un area riservata di un apposito sito web dedicato di cui all'articolo 5, comma 1.
2. L'accesso via web, da parte dei soggetti autorizzati, all'area riservata del sito *web*, di cui al comma 1, avviene tramite CNS (Carta Nazionale dei Servizi). Ciascun operatore, dunque, può delegare ad utilizzare il servizio da 1 a 5 persone, le quali saranno identificate e autenticate mediante CNS.
3. L'attivazione formale di una tariffa inserita nel sito web, o un aggiornamento richiesto su una tariffa preesistente, avviene tramite un indirizzo di posta elettronica certificata PEC, autorizzato agli scopi preposti, ovvero altro mezzo indicato dalla Direzione.



# Autorità per le Garanzie nelle Comunicazioni

4. L'operatore comunica all'Autorità l'indirizzo PEC autorizzato alla trasmissione delle tariffe ovvero i codici fiscali delle persone delegate ad operare per conto dell'operatore medesimo.

5. Al fine di consentire l'inserimento dei dati nel motore di calcolo, le voci di costo e i dati descrittivi di ciascuna tariffa, opzione e/o promozione, sono riassunti nei prospetti informativi di cui agli allegati 1 e 2, che formano parte integrante della presente delibera.

6. Al termine della procedura di inserimento dei dati di cui al comma 1, il sistema genera un file PDF che riepiloga tutte le opzioni selezionate per la tariffa in esame. L'operatore acquisisce il file PDF e verifica la correttezza dei dati relativi alla tariffa che intende comunicare.

7. L'operatore restituisce, tramite il proprio indirizzo PEC autorizzato all'indirizzo PEC del soggetto indipendente, il file PDF riassuntivo dei dati dell'offerta così come scaricato dal sito web una volta conclusasi la fase di inserimento della tariffa. Tale invio costituisce l'accettazione del PDF e l'attivazione formale della tariffa o dell'aggiornamento richiesto. Nel caso di riscontro positivo del file PDF ricevuto tramite PEC, il soggetto indipendente fornisce all'operatore un riscontro positivo per la pubblicazione dei dati che, in ogni caso, non avviene prima della data comunicata come desiderata dall'operatore. Fa fede la data di invio del messaggio PEC riscontrata nel messaggio PEC ricevuto dal soggetto indipendente.

8. Le tariffe, opzioni o promozioni, devono essere comunicate dall'operatore al massimo entro il primo giorno di disponibilità delle stesse sul mercato. La disponibilità della nuova tariffa sul motore di calcolo avviene non oltre due giorni lavorativi a far data dalla comunicazione della tariffa stessa da parte dell'operatore.

9. La tariffa viene resa pubblica nel sito *web* di confronto tariffario solamente dopo la finalizzazione della fase di conferma dei dati e non prima del giorno indicato dall'operatore come data di lancio sul mercato.

10. Gli allegati di cui al comma 5 possono essere modificati con Determina della Direzione.

## **Articolo 8 (Sanzioni)**

1. In caso di violazione delle disposizioni della presente delibera si applicano le sanzioni previste dall'articolo 98, comma 16, del Codice delle comunicazioni elettroniche.



# Autorità per le Garanzie nelle Comunicazioni

## **Articolo 9 (Norme transitorie e finali)**

1. Entro 6 mesi dalla pubblicazione sul sito istituzionale dell'Agcom del presente provvedimento, gli operatori comunicano, secondo la procedura di cui all'articolo 7, i dati di tutte le tariffe, opzioni o promozioni in vigore.
2. Il presente provvedimento abroga e sostituisce le disposizioni di cui alle delibere n. 96/07/CONS, del 22 febbraio 2007, n. 126/07/CONS, del 22 marzo 2007.
3. Entro 6 mesi dall'entrata in vigore del presente provvedimento ovvero all'atto dell'operatività del motore di calcolo presente sul sito *web* [www.confrontaofferte.agcom.it](http://www.confrontaofferte.agcom.it), si intende abrogata la delibera n. 331/09/CONS e le conseguenti deliberazioni.
4. Gli operatori assicurano adeguata pubblicità, ciascuno sul proprio sito web, al motore di calcolo presente sul sito web [www.confrontaofferte.agcom.it](http://www.confrontaofferte.agcom.it)
5. Il presente provvedimento viene pubblicato sul sito *web* dell'Autorità.
6. Il presente provvedimento entra in vigore 30 giorni dopo la sua pubblicazione sul sito *web* dell'Autorità.