



Autorità per le Garanzie nelle Comunicazioni

Allegato B alla Delibera n. 645/14/CONS

Documento per la consultazione pubblica in materia di
*“Regolamento recante disposizioni a tutela dell’utenza in materia di contratti relativi
alla fornitura di beni e servizi di comunicazioni elettroniche”*

Allegato B

SCHEMA DI PROVVEDIMENTO



Autorità per le Garanzie nelle Comunicazioni

Regolamento recante disposizioni a tutela dell'utenza in materia di contratti relativi alla fornitura di beni e servizi di comunicazioni elettroniche

Articolo 1 (Definizioni)

1. Ai fini del presente regolamento s'intende per:

- a) "*Autorità*", l'Autorità per le garanzie nelle comunicazioni, istituita dalla legge 31 luglio 1997, n. 249;
- b) "*Codice*", il "Codice delle comunicazioni elettroniche" adottato con decreto legislativo 1° agosto 2003, n. 259;
- c) "*Codice del consumo*", il decreto legislativo 6 settembre 2005, n. 206;
- d) "*utente*", la persona fisica o giuridica che utilizza o chiede di utilizzare un servizio di comunicazione elettronica accessibile al pubblico e che non fornisce reti pubbliche di comunicazione o servizi di comunicazione elettronica accessibili al pubblico;
- e) "*consumatore*", la persona fisica che utilizza o che chiede di utilizzare un servizio di comunicazione elettronica accessibile al pubblico per scopi non riferibili all'attività lavorativa, commerciale o professionale svolta;
- f) "*operatore*", l'impresa che fornisce beni o servizi di comunicazione elettronica;
- g) "*contratto a distanza*", qualsiasi contratto concluso tra il professionista e l'utente nel quadro di un regime organizzato di vendita o di prestazione di servizi a distanza senza la presenza fisica e simultanea del professionista e dell'utente, mediante l'uso esclusivo di uno o più mezzi di comunicazione a distanza fino alla conclusione del contratto, compresa la conclusione del contratto stesso;
- h) "*contratto negoziato fuori dei locali commerciali*", qualsiasi contratto tra il professionista e l'utente:
 - 1) concluso alla presenza fisica e simultanea del professionista e dell'utente, in un luogo diverso dai locali del professionista;
 - 2) per cui è stata fatta un'offerta da parte dell'utente, nelle stesse circostanze di cui al numero 1;
 - 3) concluso nei locali del professionista o mediante qualsiasi mezzo di comunicazione a distanza immediatamente dopo che l'utente è stato avvicinato personalmente e singolarmente in un luogo diverso dai locali del professionista, alla presenza fisica e simultanea del professionista e dell'utente;
 - 4) concluso durante un viaggio promozionale organizzato dal professionista e avente lo scopo o l'effetto di promuovere e vendere beni o servizi all'utente.



Autorità per le Garanzie nelle Comunicazioni

i) “*supporto durevole*”: ogni strumento che permetta al consumatore o al professionista di conservare le informazioni che gli sono personalmente indirizzate in modo da potervi accedere in futuro per un periodo di tempo adeguato alle finalità cui esse sono destinate e che permetta la riproduzione identica delle informazioni memorizzate;

j) “*disdetta*”, la comunicazione con la quale l’utente manifesta all’operatore la propria volontà di non rinnovare il contratto alla scadenza del termine di durata dello stesso.

2. Per quanto applicabili, valgono le definizioni di cui all’articolo 1 del Codice.

Articolo 2 (Ambito di applicazione)

1. Il presente regolamento si applica ai contratti tra operatori ed utenti, fatte salve le disposizioni ove si fa esplicito riferimento ai soli consumatori.

Articolo 3 (Diritti degli utenti finali nella conclusione dei contratti)

1. Gli utenti finali esercitano liberamente il proprio diritto, di cui all’articolo 70 del Codice, di stipulare contratti con uno o più operatori di comunicazioni elettroniche.

2. Gli operatori adeguano i propri modelli contrattuali ed adottano tutte le misure necessarie affinché gli utenti ricevano in modo chiaro, dettagliato e facilmente comprensibile tutte le informazioni elencate dal predetto articolo 70 del Codice al più tardi al momento della stipula del contratto, fatto salvo quanto stabilito all’articolo 4, comma 3, del presente regolamento.

3. Gli operatori adottano tutte le misure necessarie ad evitare la fornitura di beni o servizi in assenza di un contratto consapevolmente e liberamente concluso dall’utente, in particolare nel caso in cui il contratto comporti la portabilità del numero o il passaggio da altro operatore. Nel caso di contratti che devono essere conclusi per telefono, il consumatore è vincolato al contratto dal momento in cui invia all’operatore la propria accettazione dell’offerta per iscritto o su supporto durevole; da tale momento decorre anche il termine per esercitare il diritto di recesso. L’Allegato 1, che forma parte sostanziale e integrante del presente regolamento, contiene le Linee guida sulle modalità per la conferma delle offerte e per l’accettazione delle stesse da parte dei consumatori.



Autorità per le Garanzie nelle Comunicazioni

4. Se il trasferimento di una utenza ad altro operatore avviene contro la volontà dell'intestatario, l'impresa responsabile non pretende alcun corrispettivo per le prestazioni erogate e provvede, a propria cura e spese, al rimborso delle somme indebitamente corrisposte dall'utente in ragione del trasferimento ed al ripristino delle condizioni tecniche e contrattuali preesistenti, nonché ad erogare gli indennizzi dovuti.

Articolo 4 (Obblighi informativi nei contratti conclusi a distanza o fuori dai locali commerciali)

1. Per i contratti di fornitura di beni e servizi di comunicazioni elettroniche conclusi a distanza o fuori dai locali commerciali, gli operatori, al momento della conclusione del contratto, forniscono agli utenti tutte le informazioni previste dall'articolo 70 del Codice.

2. In particolare, l'operatore fornisce adeguata informativa relativamente alle eventuali modifiche o restrizioni del servizio di natura tecnica o economica che possano derivare dalla conclusione del contratto, chiarendo, in caso di passaggio tra operatori:

a) che la conclusione della procedura di passaggio comporta la cessazione definitiva del rapporto con il precedente fornitore del servizio;

b) per i contratti conclusi con i consumatori, che se l'interessato ne autorizza l'esecuzione prima della scadenza del termine per esercitare il diritto di recesso, di cui all'articolo 52 del Codice del Consumo, il successivo esercizio di tale diritto potrebbe comportare la necessità di stipulare un nuovo contratto, non essendo garantito il ripristino automatico della situazione contrattuale precedente.

3. Nei casi in cui il consenso alla conclusione del contratto sia stato prestato dall'utente a mezzo telefono, il titolare dell'utenza deve ricevere in forma scritta o, se acconsente, su altro supporto durevole a sua disposizione, un apposito modulo di conferma del contratto, contenente tutte le informazioni elencate all'articolo 70, commi 1 e 3, del Codice. In tali casi, l'adempimento degli obblighi informativi di cui ai commi 1 e 2, nonché l'eventuale consenso a ricevere la conferma dell'offerta su supporto durevole ai sensi del comma 3 dell'articolo 3, possono risultare dalla registrazione della conversazione telefonica, previo consenso dell'interessato alla registrazione.



Autorità per le Garanzie nelle Comunicazioni

Articolo 5 (Durata del contratto)

1. I contratti conclusi tra operatori e consumatori che riguardano la fornitura di servizi di comunicazione elettronica non possono imporre un primo periodo di impegno iniziale superiore a ventiquattro mesi.

2. Gli operatori garantiscono, comunque, agli utenti la possibilità di aderire ad almeno un contratto che preveda una durata massima iniziale di dodici mesi.

3. Al termine del periodo di impegno iniziale, di cui ai commi 1 e 2, ovvero dei successivi termini di durata contrattuale, gli utenti possono chiedere la cessazione del contratto o passare ad altro operatore senza oneri o spese, comunicando la propria disdetta.

4. I contratti conclusi tra operatori ed utenti non prevedono termini per la comunicazione, ai sensi del comma 3, della disdetta del contratto superiori a trenta giorni dalla scadenza del periodo di durata del vincolo contrattuale. L'operatore avvisa i propri clienti dell'approssimarsi del termine per comunicare la disdetta con almeno trenta giorni di anticipo rispetto alla scadenza di tale termine.

5. Nel caso di offerte che prevedono anche l'acquisto di beni, resta salva la possibilità di prevedere periodi di rateizzazione, per il pagamento del corrispettivo relativo a tali beni, più lunghi rispetto alla durata del contratto principale, afferente alla fornitura di servizi di comunicazioni elettroniche. Gli operatori garantiscono ai propri clienti la facoltà, in caso di disdetta del contratto principale, di pagare in un'unica soluzione le rate residue per l'acquisto degli apparati, senza alcun costo ulteriore, specificandone l'importo nel contratto.

Articolo 6 (Modifica delle condizioni contrattuali)

1. Gli operatori non possono modificare le clausole del contratto, ovvero le caratteristiche del servizio da fornire, se non nelle ipotesi ed alle condizioni previste nel contratto medesimo ovvero nel caso in cui tali modifiche siano esclusivamente a vantaggio dell'utente finale.

2. Fatta eccezione per le modifiche esclusivamente a vantaggio degli utenti finali, gli operatori informano con adeguato preavviso, non inferiore ad un mese, gli utenti interessati delle eventuali modifiche delle condizioni contrattuali ed economiche del contratto, e del loro diritto, se non accettano le nuove condizioni, di recedere o di



Autorità per le Garanzie nelle Comunicazioni

passare ad altro operatore senza penali né altri addebiti, comunicando tale volontà con le modalità indicate dall'operatore nella medesima comunicazione informativa.

3. Il recesso ha efficacia a far data dall'entrata in vigore delle modifiche contrattuali se la relativa comunicazione perviene all'operatore prima di tale data e, in ogni caso, rende inapplicabili all'utente le nuove condizioni. Nel caso in cui l'utente chieda il passaggio ad altro operatore, nel periodo tecnicamente necessario per tale passaggio al contratto con l'operatore *donating* si applicano le condizioni previgenti alla modifica.

4. La comunicazione agli utenti, a sensi del precedente comma 2, deve avvenire secondo le modalità di cui all'Allegato 2 al presente regolamento.

Articolo 7

(Mancato o ritardato pagamento di singoli servizi di comunicazioni elettroniche)

1. In caso di mancato o ritardato pagamento di un singolo servizio, oggetto del contratto, l'operatore non può sospendere la fornitura di altri servizi, anche supplementari, dedotti in contratto, se non nei limiti specificamente ammessi dall'Allegato 4, Parte A, del Codice e comunque nel rispetto delle misure adottate dall'Autorità ai sensi di tale allegato.

2. L'utente che ha presentato formale reclamo all'operatore in merito all'addebito di un singolo bene o servizio, anche supplementare, può sospendere il pagamento fino alla definizione della procedura di reclamo. L'utente è comunque tenuto al pagamento degli importi che non sono oggetto di contestazione. Restano ferme le conseguenze previste in conformità alla legge per il ritardato pagamento delle somme che all'esito dovessero risultare dovute.

Articolo 8

(Cessazione del rapporto contrattuale)

1. L'operatore che non disattiva tempestivamente il servizio oggetto di recesso o di disdetta, ovvero che ritarda illegittimamente il passaggio dell'utenza ad altro operatore, non può addebitare all'utente alcun importo per le prestazioni erogate a decorrere dalla data di efficacia del recesso o della disdetta.



Autorità per le Garanzie nelle Comunicazioni

Articolo 9 (Controversie)

1. Le controversie tra operatori e utenti in merito ai contratti di fornitura di beni e servizi di comunicazioni elettroniche sono risolte ai sensi della delibera n. 173/07/CONS e successive modifiche e integrazioni.

2. Nei procedimenti non giurisdizionali di risoluzione delle controversie relative alla conclusione di un contratto a distanza di fornitura di beni o servizi di comunicazioni elettroniche, l'operatore può fornire prova dell'avvenuta conclusione del contratto dimostrando di aver adempiuto gli obblighi di cui al presente regolamento. L'utente può comunque provare con ogni mezzo la mancata conclusione del contratto.

Articolo 10 (Codici di condotta)

1. Al fine di garantire che l'acquisizione dei clienti avvenga secondo criteri di buona fede, correttezza e trasparenza, l'Autorità promuove l'adozione di codici di condotta, con il coinvolgimento delle associazioni di consumatori rappresentative a livello nazionale, che prevedano:

a) modalità di comunicazione agli utenti che assicurino un'adesione volontaria e consapevole alle proposte contrattuali e scongiurino il rischio di attivazione di servizi non richiesti, anche tramite procedure interne di verifica;

b) *script* uniformi per la fase di illustrazione dei contenuti dell'offerta e per le successive fasi di contrattualizzazione;

c) la costituzione di organismi di vigilanza, con funzione di controllo, rilevazione di condotte abusive e segnalazione all'Autorità.

2. I codici adottati ai sensi del comma 1 sono pubblicati sui siti web degli operatori aderenti e sul sito istituzionale dell'Autorità.

Articolo 11 (Vigilanza e sanzioni)

1. La violazione delle disposizioni di cui al presente regolamento comporta l'applicazione nei confronti dell'operatore della sanzione amministrativa pecuniaria nella misura edittale prevista dall'articolo 98, comma 16, del Codice, fatta salva l'applicazione della sanzione stabilita al comma 13 del medesimo articolo per le condotte che integrano la violazione dell'articolo 80 del Codice.



Autorità per le Garanzie nelle Comunicazioni

ALLEGATO 1

al Regolamento recante disposizioni a tutela dell'utenza in materia di contratti relativi alla fornitura di beni e servizi di comunicazioni elettroniche

Linee guida per la conclusione telefonica di contratti per la fornitura di beni e servizi di comunicazioni elettroniche.

1. L'operatore che intende concludere telefonicamente un contratto per la fornitura di beni e servizi di comunicazioni elettroniche fornisce all'utente, nel corso della comunicazione telefonica, le seguenti informazioni, in modo chiaro e comprensibile:

- a) l'identità dell'operatore e lo scopo commerciale della telefonata;
- b) le generalità o, quantomeno, il codice identificativo dell'incaricato chiamante;
- c) le informazioni elencate all'art. 4 del Regolamento;
- d) la procedura da seguire per il perfezionamento del contratto e l'eventuale possibilità di ricevere la conferma dell'offerta su supporto cartaceo o, previo assenso dell'utente, su supporto durevole.

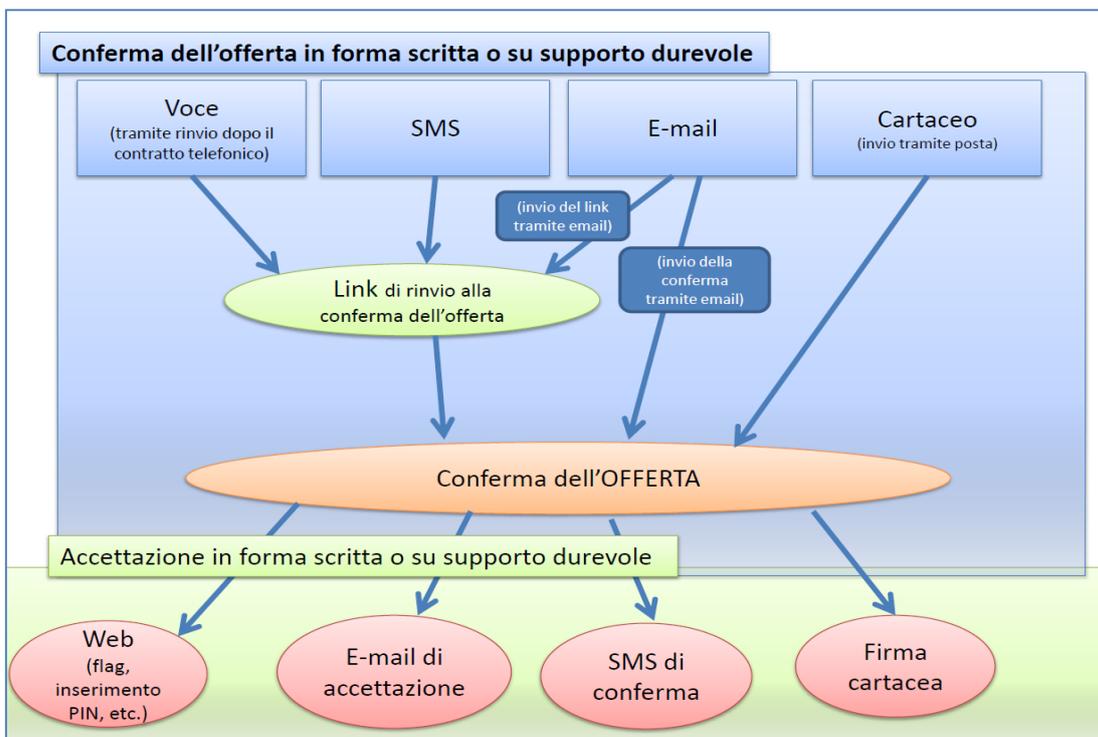
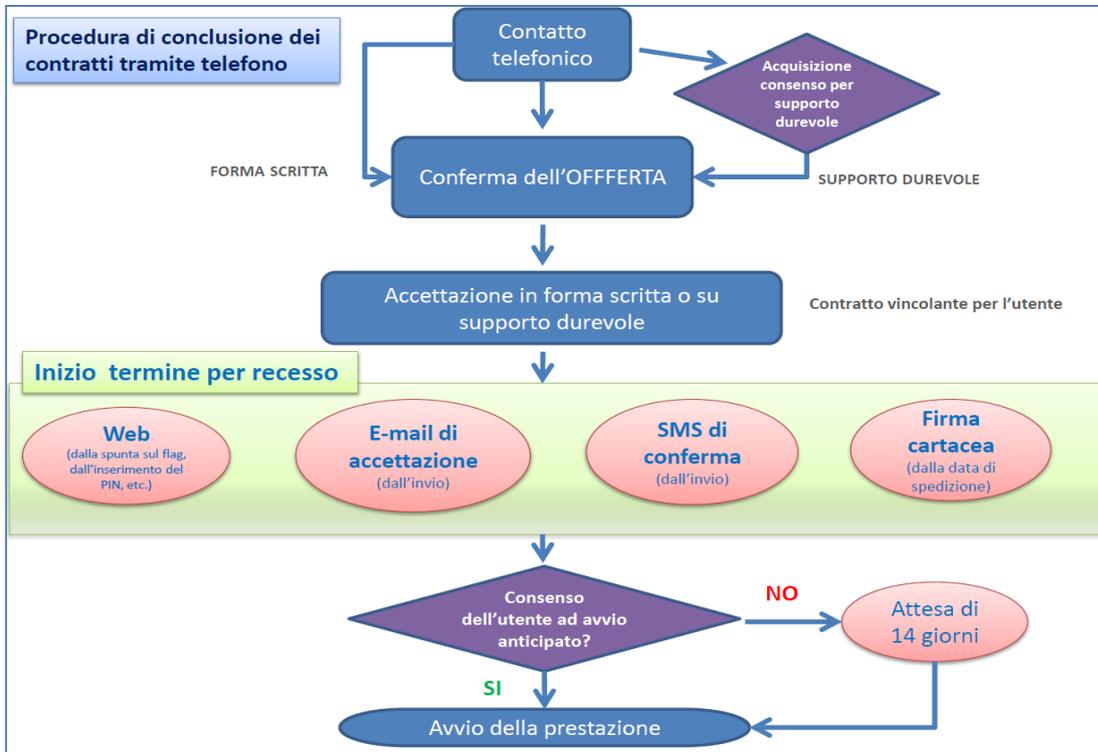
2. Se l'utente accetta di concludere il contratto, l'operatore invia la conferma scritta dell'offerta presso l'indirizzo comunicato dal cliente. Previo consenso esplicito dell'utente, la conferma può essere inviata anche su supporto durevole, ad esempio come allegato ad un'e-mail, o tramite invio o comunicazione di un *link* di accesso ad un *account* privato nella titolarità del cliente finale sul sito *web* del venditore contenente le informazioni indirizzate al cliente, a condizione che le medesime informazioni non possano essere rimosse o modificate unilateralmente dal venditore.

3. Il contratto è vincolante per l'utente dal momento in cui questi invia all'operatore la comunicazione di accettazione dell'offerta, attestando di aver preso visione della conferma dell'offerta di cui al precedente punto 2. Detta comunicazione può essere resa anche tramite e-mail o sms, ovvero mediante accettazione telematica o su un altro supporto durevole.

4. Gli schemi allegati alle presenti Linee guida illustrano in dettaglio le modalità di conclusione dei contratti telefonici per la fornitura di servizi e beni di comunicazioni elettroniche.



Autorità per le Garanzie nelle Comunicazioni





Autorità per le Garanzie nelle Comunicazioni

ALLEGATO 2

al Regolamento recante disposizioni a tutela dell'utenza in materia di contratti relativi alla fornitura di beni e servizi di comunicazioni elettroniche

Modalità per la comunicazione agli utenti di modifiche contrattuali e del conseguente diritto di recesso.

1. Gli operatori che intendono modificare le condizioni economiche o contrattuali sono tenuti a comunicare agli utenti interessati, con adeguato preavviso non inferiore a trenta giorni, il contenuto delle modifiche ed i motivi che le giustificano, la data di entrata in vigore delle stesse e l'informativa sul diritto di recedere dal contratto senza penali.

2. La comunicazione effettuata tramite avviso in fattura deve essere inserita separatamente dalle eventuali ulteriori comunicazioni, con caratteri tali da richiamare l'attenzione degli utenti, e deve essere preceduta dalla seguente intestazione: "COMUNICAZIONE IMPORTANTE: MODIFICA DELLE CONDIZIONI DEL CONTRATTO".

3. Nel caso di utenze prepagate la comunicazione avviene tramite pubblicazione da parte dell'operatore di apposito avviso presso i propri punti vendita e sulla *home page* del proprio sito web, nonché:

a) per le utenze mobili, tramite invio alle utenze interessate di un SMS informativo che indichi la data di entrata in vigore delle modifiche con l'invito a verificarne il dettaglio tramite i canali divulgativi sopra elencati, fermo restando l'obbligo di informativa sul diritto di recesso di cui al punto 4;

b) per i servizi televisivi a pagamento, ove non è possibile comunicare personalmente, anche per via telematica, l'avviso di modifica contrattuale, tramite annunci da trasmettere per l'intero periodo di preavviso, di cui al punto 1, nelle ore e sui canali di maggiore ascolto.

4. Indipendentemente dalla modalità di comunicazione utilizzata, l'informativa sul diritto di recesso deve contenere la seguente dicitura "*Se non accetti le modifiche hai diritto entro il gg.mm.aaaa di recedere dal contratto, inviando comunicazione anche (a mezzo fax al n. xxxxxxxx, o email all'indirizzo xxx@xxx.xxx, o tramite il sito www.xxx.xxx), o di passare ad altro operatore, senza penali né costi di disattivazione.*".