

Direttiva generale in materia di qualità e carte dei servizi di telecomunicazioni ai sensi dell'articolo 1, comma 6, lettera b), numero 2, della legge 31 luglio 1997, n. 249  
(Testo coordinato con le modifiche approvate con la delibera n. 73/11/CONS)

**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 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.

**Art. 2**  
**(Oggetto 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.

### **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 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 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.

#### **Art. 4 (Informazione degli 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 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.

## **Art. 5 (Offerta dei servizi)**

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.

#### **Art. 6 (Consumi)**

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.

#### **Art. 7 (Pagamento del servizio)**

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 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. Decorso 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.

## **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 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.

## **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.

### **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.

### **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.*<sup>(1)</sup>

<sup>(1)</sup> *Comma così modificato dall'articolo 3 della [delibera n. 73/11/CONS](#) approvata il 16 febbraio 2011*

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.

#### **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.