

Documento per la consultazione pubblica in materia di
“Modifiche al Regolamento recante disposizioni a tutela dell’utenza in materia di fornitura di servizi
di comunicazione elettronica mediante contratti a distanza, approvato con delibera n. 664/06/CONS”

Allegato B

Modifiche al Regolamento recante disposizioni a tutela dell’utenza in materia di fornitura di servizi di
comunicazione elettronica mediante contratti a distanza, approvato con delibera n. 664/06/CONS.
(di seguito Regolamento)

I. Disciplina dei rapporti contrattuali tra utenti ed operatori.

La nuova impostazione del Regolamento tende ad affiancare alle disposizioni prettamente afferenti ai contratti a distanza o conclusi fuori dai locali commerciali una disciplina generalizzata dei contratti tra utenti e fornitori di servizi; pertanto si propone innanzitutto di eliminare il riferimento ai soli contratti a distanza dal titolo, modificandolo come segue: “*Regolamento recante disposizioni a tutela dell’utenza in materia di contratti relativi alla fornitura di beni e servizi di comunicazione elettronica*”.

Con riferimento all’articolato si propongono le seguenti modifiche:

Articolo 1. Definizioni

In considerazione dell’inserimento all’articolo 2-ter della disciplina sui contratti conclusi fuori dai locali commerciali anche il richiamo alle definizioni del Codice del consumo va esteso anche all’articolo 45 di tale Codice.

Modifica proposta al comma 2 dell’articolo 1:

Testo attuale

2. Per quanto applicabili, valgono le definizioni di cui all’articolo 1 del Codice e di cui all’articolo 50 del Codice del consumo

Testo proposto

2. Per quanto applicabili, valgono le definizioni di cui all’articolo 1 del Codice e di cui **agli articoli 45 e 50** del Codice del consumo

Articolo 1-bis. Ambito di applicazione

In applicazione della facoltà prevista dall’articolo 70, comma 4, del Codice, si propone di allargare anche agli utenti finali la tutela stabilita dal predetto articolo alla fase contrattuale dei rapporti tra operatori e consumatori, fatte salve le disposizioni (in materia di recesso per i contratti a distanza, di contratti conclusi fuori dai locali commerciali e di durata massima del rapporto iniziale stabilito dall’articolo 80, comma 4-*quater* del Codice) ove si fa esplicito riferimento a tale categoria di utenti.

Introduzione dell’articolo 1-bis:

Testo proposto

Articolo 1-bis. 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 1-ter. Trasparenza delle offerte

In applicazione dell'articolo 71, comma 1, ultimo periodo, del Codice, a mente del quale "...L'Autorità può precisare ulteriori prescrizioni relative alla forma in cui tali informazioni devono essere pubblicate", si propone di introdurre un articolo che disponga che la pubblicazione di informazioni circa le offerte commerciali, effettuata con qualsiasi mezzo, deve avvenire in modo chiaro, completo e trasparente, evitando formulazioni ambigue o che possano indurre in errore gli utenti.

Una simile previsione, in combinato con la predetta norma del Codice, renderebbe più immediato ed efficace l'intervento di questa Autorità per reprimere eventuali condotte scorrette anche nella fase, precontrattuale, di presentazione delle offerte alla clientela.

Introduzione dell'articolo 1-ter:

Testo proposto

Articolo 1-ter. Trasparenza delle offerte

1. La pubblicazione di informazioni circa le offerte commerciali, effettuata con qualsiasi mezzo, deve avvenire in modo chiaro, completo e trasparente, evitando formulazioni ambigue o che possano indurre in errore gli utenti.

Articolo 3. Fornitura di prestazioni non richieste

Al fine di estendere a tutte le tipologie di contratto il divieto di fornitura di servizi non richiesti si ritiene opportuno sostituire il richiamo all'articolo 57 del Codice del consumo (relativo ai soli contratti conclusi a distanza) con quello all'articolo 70 del Codice delle comunicazioni, che, nella nuova formulazione offre un fondamento normativo ancor più solido, oltre che estendibile a tutte le tipologie di contratto, per l'attività di "enforcement" di questa Autorità in materia.

Modifica proposta al comma 1 dell'articolo 3:

Testo attuale

1. Ai sensi dell'articolo 57 del Codice del consumo, è vietata la fornitura di beni o servizi di comunicazione elettronica, anche solo supplementari rispetto ad un contratto già in esecuzione, in mancanza della loro previa ordinazione da parte dell'utente. È altresì vietata la disattivazione non richiesta di un servizio di comunicazione elettronica. In ogni caso, la mancata risposta dell'utente ad una offerta di fornitura non significa consenso.

Testo proposto

1. **In applicazione** dell'articolo **70** del Codice, è vietata la fornitura di beni o servizi di comunicazione elettronica, anche solo supplementari rispetto ad un contratto già in esecuzione, in mancanza della loro previa **richiesta** da parte dell'utente. È altresì vietata la disattivazione non richiesta di un servizio di comunicazione elettronica. In ogni caso, la mancata risposta dell'utente ad una offerta di fornitura non **può essere considerata come consenso contrattuale**.

Articolo 4. Mancato o ritardato pagamento di singoli servizi di comunicazioni elettroniche

Alla luce delle modifiche già apportate con la delibera n. 354/11/CONS, si ritiene consigliabile, sotto un profilo eminentemente redazionale, eliminare anche nell'articolo 4 il riferimento al presidio sanzionatorio applicabile, ormai sancito in via generale al successivo articolo 7, comma 2.

Modifica proposta al comma 3 dell'articolo 4

Testo attuale

3. La sospensione del servizio in violazione del presente articolo determina l'applicazione nei confronti dell'operatore della sanzione amministrativa pecuniaria nella misura edittale prevista ai sensi dell'articolo 98, comma 16, del Codice.

Testo proposto

Abrogato

Articolo 4-bis. Durata del contratto

Ai sensi dell'articolo 80, comma 4-*quater*, del Codice, si propone di introdurre una norma che ribadisca che i contratti conclusi tra operatori e consumatori non possono imporre un primo periodo di impegno iniziale superiore a ventiquattro mesi.

La norma va letta in combinato con quella di cui al successivo articolo 5, comma 3, per cui si rimanda alle motivazioni esposte *ultra* in ordine alla *ratio* di tale proposta.

Allo stesso modo il comma 2, nel prevedere che gli operatori debbano offrire agli utenti la possibilità di aderire ad un contratto di durata massima di dodici mesi, riprende il dettato dell'articolo 80 comma 4-*quater* del Codice.

Introduzione dell'articolo 4-bis:

Testo proposto

Articolo 4-bis. Durata del contratto

1. Ai sensi dell'articolo 80, comma 4-*quater*, del Codice i contratti conclusi tra operatori e consumatori non possono imporre un primo periodo di impegno iniziale superiore a ventiquattro mesi.
2. Gli operatori garantiscono, comunque, la possibilità per gli utenti di aderire ad un contratto di durata massima di dodici mesi.

Articolo 4-ter. Modifica delle condizioni contrattuali

Con l'introduzione dell'articolo 4-ter si intende disciplinare la possibilità di modificare il contratto da parte degli operatori. Sempre più spesso, infatti, si assiste a rimodulazioni tariffarie o contrattuali non sempre giustificabili.

Pertanto, in applicazione dell'articolo 70 del Codice, ai sensi del quale gli utenti devono essere resi edotti delle condizioni del contratto al momento della stipula, si ritiene innanzitutto di dover precisare, al comma 1, che gli operatori non possono modificare le clausole dei contratti in corso, ovvero le caratteristiche del servizio da fornire, senza un giustificato motivo indicato nel contratto stesso.

Al comma seguente, poi, si ripropone la norma di cui all'articolo 70, comma 4, del Codice, ribadendo che l'utente deve essere informato con adeguato preavviso, non inferiore ad un mese, delle eventuali modifiche delle condizioni contrattuali ed economiche del contratto, e del suo diritto di recedere o di passare ad altro operatore senza penali, qualora non accetti le nuove condizioni.

Il comma 3, di contro, ha una portata innovativa ed è volto a specificare gli effetti di quanto previsto dalla predetta norma del Codice delle comunicazioni elettroniche in ordine al momento di efficacia del recesso formulato in occasione di modifiche contrattuali. In effetti, nella pratica alcuni operatori fanno decorrere l'efficacia interruttiva del rapporto dalla decorrenza del termine di preavviso (generalmente pari a trenta giorni) contrattualmente stabilito per il recesso, e non dal momento di entrata in vigore delle nuove condizioni contrattuali. Un esempio chiarirà meglio lo scenario sopra delineato: *l'operatore il 30 novembre 2012 comunica al proprio cliente che il 1 gennaio 2013 il prezzo del servizio aumenterà; il cliente manda una raccomandata di recesso che perviene all'operatore il 15 dicembre 2012, pertanto l'operatore tiene attivo il servizio fino al 14 gennaio 2013 applicando il termine di preavviso di 30 giorni. In questo modo, però, il cliente sarà tenuto a pagare per i 14 giorni intercorrenti dal 1 al 14 gennaio il nuovo prezzo stabilito dall'operatore, che invece non ha mai accettato.*

Al fine di scongiurare una simile interpretazione del combinato di disposizioni legislative e negoziali, dunque, si propone di specificare a livello regolamentare ciò che il buon senso vorrebbe ovvio, e cioè che la comunicazione di recesso pervenuta prima dell'entrata in vigore delle innovazioni contrattuali rende inapplicabili all'utente le modifiche, con conseguente cessazione del vincolo tra le parti, a decorrere da tale momento.

Lo stesso comma 4 dell'articolo 70, poi, riconosce all'Autorità la facoltà di stabilire le modalità per la suddetta comunicazione. In attuazione di tale previsione, dunque, al comma 4 si prescrive che la comunicazione delle modifiche contrattuali all'utenza debba avvenire secondo le modalità di cui all'allegato A del regolamento.

Tale allegato, in sostanza, sancisce diverse modalità di comunicazione a seconda che si tratti di utenze in abbonamento o prepagate, stabilendo invece una formulazione univoca per l'informazione sul diritto di recesso senza penali, onde evitare espressioni poco chiare o estremamente succinte, registrate anche in occasione di recenti campagne di rimodulazione.

Infine, per garantire la vigilanza di questa Autorità in ordine alle modifiche che verranno introdotte in futuro, il comma 5 richiede che la comunicazione di cui al comma 4 sia contemporaneamente inviata all'indirizzo pec dell'Autorità, insieme con una descrizione della modifica.

Introduzione dell'articolo 4-ter:

Testo proposto

Articolo 4-ter. Modifica delle condizioni contrattuali

1. Gli operatori non possono modificare le clausole del contratto, ovvero le caratteristiche del servizio da fornire, senza un giustificato motivo indicato nel contratto stesso.
2. Ai sensi dell'articolo 70, comma 4, del Codice, l'utente è informato con adeguato preavviso, non inferiore ad un mese, delle eventuali modifiche delle condizioni contrattuali ed economiche del contratto, e del suo diritto di recedere o di passare ad altro operatore senza penali, qualora non accetti le nuove condizioni.
3. Il recesso ha efficacia a far data dalla entrata in vigore delle modifiche contrattuali se la relativa comunicazione perviene all'operatore prima di tale data.
4. La comunicazione agli utenti, a sensi del precedente comma 2, deve avvenire secondo le modalità di cui all'allegato A al presente regolamento.
5. La comunicazione di cui al comma 4 è contemporaneamente inviata all'indirizzo pec dell'Autorità, insieme con una descrizione della modifica e del relativo motivo.

Introduzione Allegato A al Regolamento, di cui all'articolo 4-ter, comma 4:

Testo proposto

ALLEGATO A

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 da 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 può avvenire tramite pubblicazione di apposito avviso presso i punti vendita dell'operatore, sulla home page del sito web dell'operatore e su almeno due quotidiani a diffusione nazionale con tiratura non inferiore a 500.000 copie, purché alle utenze interessate venga inviato anche 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.
4. Quale che sia la modalità di comunicazione, 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, 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.”.

Articolo 5. Cessazione del rapporto contrattuale

Con l'espunzione della disciplina del diritto di recesso previsto dall'articolo 70, comma 4 (a cui è dedicato l'articolo 4-ter della nuova proposta) e di quella sul ripensamento per i contratti a distanza (ora all'articolo 2-bis), l'articolo 5 può essere dedicato - modificando la rubrica in “*Cessazione del rapporto contrattuale*” – alla regolamentazione di alcune fattispecie relative alla cessazione del contratto.

Così, al comma 1, verrebbe stabilito che l'operatore che non disattivi tempestivamente il servizio oggetto di recesso o di disdetta (termine con il quale la contrattualistica indica la comunicazione che impedisce il rinnovo tacito del contratto in scadenza), ovvero che ritardi il passaggio dell'utenza ad altro operatore, non possa addebitare all'utente alcun importo per le prestazioni eventualmente da questo fruito a decorrere dalla data di efficacia del recesso o della disdetta. Non è raro, in effetti, il caso di utenti costretti a lunghi tempi di attesa per vedersi riconosciuto il trasferimento o la cessazione della propria utenza, nonostante una chiara volontà espressa in tal senso. La norma proposta, allora, oltre a sancire una regola dettata ancora una volta dal buon senso, potrebbe fungere da incentivo ad evitare simili situazioni, eliminando uno dei principali vantaggi legati all'illegittimo prolungamento del vincolo contrattuale.

Al comma 2, invece, viene richiamato il contenuto dell'articolo 1, comma 4, della legge n. 40/2007 (c.d. Bersani), che espressamente prevede la facoltà per gli utenti di recedere dal contratto o di *trasferire le utenze* presso altro operatore senza vincoli temporali o ritardi non giustificati e senza spese non giustificate da costi dell'operatore.

In proposito va segnalato che tale norma ha dato spazio ad interpretazioni volte a consentire agli operatori di eliminare la previsione della durata contrattuale e/o di addebitare costi ritenuti giustificati anche a distanza di anni dalla conclusione del contratto.

Per esemplificare, si rappresenta che prima dell'entrata in vigore della legge Bersani i contratti duravano generalmente 12 o 24 mesi ed il cliente che recedeva in anticipo era chiamato a pagare le penali previste. Per effetto della interpretazione distorta della legge Bersani, invece, ora può accadere che l'utente receda anche dopo i 24 mesi inizialmente previsti, ma sia chiamato comunque a pagare i costi “giustificati”, sulla base di modifiche contrattuali successivamente intervenute.

Pertanto, al fine di scongiurare la lettura snaturata della normativa summenzionata si propone di introdurre, al comma 3 dell'articolo 5, una disposizione che precisi che le spese giustificate, di cui al comma 2, non sono dovute qualora l'utente receda alla scadenza del termine di durata contrattuale indicato all'atto della stipula del contratto, ovvero successivamente a detta scadenza. Va ribadito, infatti, che tra le informazioni obbligatorie da fornire al momento della conclusione contrattuale vi è anche quella relativa alla

durata dello stesso, allo scadere della quale il contratto potrà intendersi risolto senza la corresponsione di alcun costo da parte dell'utente.

La *ratio* sottostante alla norma proposta è la seguente: il “rimborso” dei costi giustificati previsti dalla legge Bersani può essere concepito come una sorta di ristoro che l'utente è chiamato a versare all'operatore per non aver rispettato il vincolo contrattuale, avvalendosi del diritto di recedere *ad libitum* introdotto dalla predetta normativa. Di contro, qualora l'utente receda dal contratto alla scadenza del vincolo contrattuale, che ai sensi dell'articolo 80 comma 4-*quater* non può essere inizialmente superiore a 24 mesi per i consumatori, non vi è ragione perché debba rimborsare i costi sostenuti dall'operatore, avendo peraltro quest'ultimo avuto la possibilità di ammortizzare tali costi nel corso dell'intero periodo contrattuale.

In effetti, l'attuale applicazione del meccanismo di recesso introdotto dalla legge Bersani - a causa delle differenze, anche sensibili, tra gli importi addebitati dai diversi operatori e dalla loro non sempre trasparente applicazione - oltre ad essere fonte di numerose controversie con gli utenti, potrebbe rappresentare un serio ostacolo alla concorrenzialità del mercato. Diversamente, chiarendo in via definitiva che i costi giustificati previsti dalla legge Bersani sono dovuti solo se il rapporto contrattuale viene interrotto nel corso del primo periodo (24 mesi) di vigenza contrattuale, si otterrebbe un decisivo contributo alla trasparenza delle offerte degli operatori, nonché maggiore chiarezza in favore dei consumatori, in grado di conoscere *ab origine* i costi da sostenere in caso di trasferimento dell'utenza.

Modifica proposta all'articolo 5:

Testo attuale

Articolo 5. Esercizio del diritto di recesso

1. Ai sensi dell'articolo 70, comma 4, del Codice, l'utente è informato con adeguato preavviso, non inferiore ad un mese, delle eventuali modifiche delle condizioni contrattuali ed economiche del contratto, e del suo diritto di recedere senza penali all'atto della notifica di proposte di modifica delle condizioni contrattuali, qualora non accetti le nuove condizioni.
2. L'utente ha diritto di recedere dal contratto concluso a distanza relativo alla fornitura di beni e servizi di comunicazione elettronica senza alcuna penalità e senza specificarne il motivo, entro il termine di dieci giorni lavorativi, salvo quanto stabilito dal comma 7.
3. Il diritto di recesso si esercita con l'invio, entro i termini previsti dal comma 2, di una comunicazione scritta al recapito dell'operatore, mediante lettera raccomandata con avviso di ricevimento. La comunicazione può essere inviata, entro lo stesso termine, anche mediante telegramma, telex, posta elettronica e fax, a condizione che sia confermata mediante lettera raccomandata con avviso di ricevimento entro le quarantotto ore successive; la raccomandata si intende spedita in tempo utile se consegnata all'ufficio postale accettante entro il termine di cui al comma 2 o quello stabilito dal contratto, se maggiore. L'avviso di ricevimento non è, comunque, condizione essenziale per provare l'esercizio del diritto di recesso. Qualora espressamente previsto nell'offerta o nell'informazione concernente il diritto di recesso, in luogo di una specifica comunicazione è sufficiente la restituzione, entro il termine di cui al comma 2, della merce ricevuta.
4. Il termine per l'esercizio del diritto di recesso decorre:

a) per i beni, dal giorno del loro ricevimento da parte dell'utente ove siano stati soddisfatti gli obblighi di informazione di cui all'articolo 2 o dal giorno in cui questi ultimi siano stati soddisfatti, qualora ciò avvenga dopo la conclusione del contratto purché non oltre il termine di tre mesi dalla conclusione stessa;

b) per i servizi, dal giorno della conclusione del contratto o dal giorno in cui siano stati soddisfatti gli obblighi di informazione di cui all'articolo 2, qualora ciò avvenga dopo la conclusione del contratto purché non oltre il termine di tre mesi dalla conclusione stessa.

5. Nel caso in cui l'operatore non abbia soddisfatto gli obblighi di informazione di cui all'articolo 2, comma 6, e quelli in materia di esistenza ed esercizio del diritto di recesso, di cui all'articolo 52, comma 1, lettere f) e g), del Codice di consumo, il termine per l'esercizio del diritto di recesso è, rispettivamente, di sessanta o di novanta giorni e decorre, per i beni, dal giorno del loro ricevimento da parte dell'utente, per i servizi, dal giorno della conclusione del contratto.

6. Le disposizioni di cui al comma 5 si applicano anche nel caso in cui l'operatore fornisca un'informazione incompleta o errata che non consenta il corretto esercizio del diritto di recesso.

7. Resta fermo il diritto dell'utente di esercitare in ogni tempo il recesso senza penali ove sussista l'oggettiva impossibilità di attivare in concreto il servizio oggetto del contratto.

8. Le parti possono convenire garanzie più ampie nei confronti degli utenti rispetto a quanto previsto dal presente articolo.

9. L'operatore che in caso di recesso non disattivi tempestivamente il servizio oggetto di recesso non può addebitare all'utente alcun importo per le prestazioni eventualmente da questo fruito a decorrere dalla data di efficacia del recesso stesso. Per quanto non specificamente previsto nel presente articolo, si applicano gli articoli 66 e 67 del Codice del consumo in materia di effetti e di ulteriori obbligazioni delle parti conseguenti al recesso.

Testo proposto

Articolo 5. Cessazione del rapporto contrattuale

1. L'operatore che non disattivi tempestivamente il servizio oggetto di recesso o di disdetta, ovvero che ritardi 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.

2. In applicazione dell'articolo 1, comma 3, della legge n. 2 aprile 2007, n. 40, gli utenti hanno la facoltà di recedere dal contratto o di trasferire le utenze presso altro operatore senza vincoli temporali o ritardi non giustificati e senza spese non giustificate da costi dell'operatore. I contratti predisposti dagli operatori non possono imporre un obbligo di preavviso superiore a trenta giorni per la comunicazione di recesso.

3. L'operatore non può addebitare all'utente le spese di cui al comma 2, qualora quest'ultimo receda alla scadenza del termine di durata contrattuale, di cui all'articolo 4-bis, ovvero successivamente a tale scadenza.

4-9. Abrogati

Articolo 6. Controversie

All'articolo 6 si propone la semplice sostituzione del rinvio alla delibera n. 182/02/CONS con quello alla delibera n. 173/07/CONS.

Modifica proposta al comma 1 dell'articolo 6:

Testo attuale

1. Le controversie tra operatori e utenti in merito alla fornitura di beni e servizi di comunicazioni elettroniche sono risolte ai sensi della delibera n. 182/02/CONS e successive modificazioni e integrazioni.

Testo proposto

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

Articolo 6-bis. Codici di condotta

Si propone di introdurre la previsione, in applicazione dell'articolo 83, comma 2, del Codice, di criteri di indirizzo per l'adozione da parte degli operatori di codici di condotta, con il coinvolgimento delle Associazioni di consumatori rappresentative a livello nazionale.

In particolare, al fine di garantire che la contrattualizzazione dei clienti avvenga secondo criteri di buona fede, correttezza e trasparenza, si richiamano i requisiti contenutistici ritenuti necessari per assicurare una simile funzione.

Introduzione dell'articolo 6-bis:

Testo proposto

Articolo 6-bis. Codici di condotta

1. Al fine di garantire che l'acquisizione dei clienti avvenga secondo criteri di buona fede, correttezza e trasparenza, l'Autorità, ai sensi dell'articolo 83, comma 2, del Codice, promuove l'adozione di codici di condotta, con il coinvolgimento delle associazioni di consumatori rappresentative a livello nazionale. Tali codici di condotta prevedono:

- 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.

II. Disciplina dei contratti a distanza

Articolo 2. Conclusione dei contratti a distanza di fornitura di beni e servizi di comunicazione elettronica.

Al comma 1 si ribadisce che le informazioni prescritte debbano essere fornite dall'operatore in modo chiaro e comprensibile, con ogni mezzo adeguato alla tecnica di comunicazione a distanza impiegata, osservando in particolare i principi di buona fede e di lealtà, valutati alla stregua delle esigenze di protezione delle categorie di consumatori particolarmente vulnerabili, precedentemente contenuto al comma 4 che però appare ridondante.

Al comma 2 si introduce l'obbligo di informare l'utente anche degli oneri (come ad es. quelli per il rientro con l'operatore originario in caso di migrazioni) conseguenti all'esercizio del diritto di recesso, in modo che l'utente abbia piena consapevolezza del fatto che l'eventuale rinuncia al nuovo contratto potrebbe comportare dei costi.

Al comma 3, oltre a sostituire l'obbligo informativo dell'addetto di *call center* circa la indicazione delle proprie generalità con quello del proprio codice identificativo, stante i problemi di natura sindacale segnalati in più occasioni dagli operatori, si è provveduto altresì a prevedere l'espressa comunicazione, al termine della conversazione telefonica, dell'avvenuta conclusione del contratto, al fine di garantire la piena consapevolezza da parte dell'utente di tale conclusione. In effetti, dalle segnalazioni degli utenti emerge che spesso la fornitura dei propri dati personali nel corso dei contatti con gli addetti di televendita avviene nella convinzione di avviare la semplice predisposizione di una proposta contrattuale da parte dell'operatore. L'introduzione di un simile obbligo informativo, dunque, potrebbe scongiurare il perpetrarsi di simili equivoci.

Il comma 6, infine, prevede proprio l'obbligo per l'operatore di trasmettere al titolare dell'utenza telefonica, prima o al più tardi al momento dell'inizio dell'esecuzione del contratto di fornitura di beni o servizi di comunicazione elettronica concluso a distanza, in forma scritta o, a sua scelta, su altro supporto duraturo a sua disposizione, un apposito modulo di conferma del contratto, contenente tutte le informazioni elencate all'articolo 70 del Codice.

Modifica proposta all'articolo 5, commi 1 - 7:

Testo attuale

Articolo 2. Conclusione dei contratti a distanza di fornitura di beni e servizi di comunicazione elettronica

1. Prima della conclusione di qualsiasi contratto a distanza di fornitura di beni e servizi di comunicazione elettronica l'operatore fornisce all'utente tutte le informazioni di cui all'articolo 52 del Codice di consumo e le informazioni sugli elementi del contratto che si accinge a concludere elencate nell'articolo 70 del Codice.
2. L'operatore fornisce altresì adeguata informativa relativamente alle eventuali modifiche o restrizioni del servizio di natura tecnica o economica che possano derivare dalla conclusione al contratto che l'utente si accinge a concludere.

3. In caso di proposta, a mezzo del telefono, di fornitura di beni e servizi di comunicazione elettronica l'addetto dipendente dall'operatore, o da società esterna da quest'ultimo incaricata, deve comunicare, all'inizio di ogni conversazione, il nominativo della società per conto della quale avviene il contatto telefonico, lo scopo del contatto telefonico e il proprio nome e cognome. Al termine del contatto telefonico l'addetto deve comunicare nuovamente il nominativo della società e il proprio nome e cognome. Se il titolare dell'utenza telefonica ha manifestato la volontà di concludere il contratto, l'addetto deve altresì comunicare, al termine della conversazione, il numero identificativo della pratica e i recapiti ai quali il cliente può rivolgersi per ulteriori informazioni.

4. Le informazioni di cui ai commi 1, 2 e 3, il cui scopo commerciale deve essere inequivocabile, devono essere fornite in modo chiaro e comprensibile, con ogni mezzo adeguato alla tecnica di comunicazione a distanza impiegata, osservando in particolare i principi di buona fede e di lealtà in materia di transazioni commerciali, valutati alla stregua delle esigenze di protezione delle categorie di consumatori particolarmente vulnerabili.

5. La volontà inequivoca del titolare dell'utenza telefonica di concludere il contratto deve risultare da un modulo ovvero altro documento contrattuale, anche elettronico, recante la data e l'ora dell'avvenuto accordo e la relativa sottoscrizione del titolare dell'utenza telefonica. Se è utilizzata la comunicazione telefonica, l'adempimento degli obblighi informativi di cui ai commi 1, 2, 3 e 4, e il consenso informato del titolare dell'utenza telefonica possono risultare dalla registrazione integrale della conversazione telefonica, previo consenso dell'interessato alla registrazione, sempre che l'operatore abbia adempiuto anche gli oneri di cui al comma seguente.

6. Prima o al più tardi al momento dell'inizio dell'esecuzione del contratto di fornitura di beni o servizi di comunicazione elettronica concluso a distanza, il titolare dell'utenza telefonica deve ricevere un apposito modulo di conferma del contratto, contenente tutte le informazioni elencate al comma 1 e all'articolo 53 Codice del consumo. Con il medesimo modulo, l'operatore comunica al titolare dell'utenza telefonica che, ove ritenga che il servizio non sia stato da lui richiesto, può proporre opposizione, a mezzo di fax o di posta elettronica, ai recapiti indicati nella stessa informativa, ferma restando la sua facoltà di opporsi in ogni tempo e con qualsiasi mezzo ad una fornitura non richiesta ai sensi dell'articolo 3 e dall'articolo 57 del Codice del consumo.

7. L'operatore può assolvere gli oneri di cui al comma 6 facendo pervenire al titolare dell'utenza il documento contrattuale, predisposto ai sensi del primo periodo del comma 5 e sottoscritto dal titolare dell'utenza telefonica, a condizione che il medesimo documento:

- a) sia inviato per la sottoscrizione al più tardi al momento dell'inizio dell'esecuzione del contratto di fornitura di beni o servizi di comunicazione elettronica;
- b) contenga tutte le informazioni prescritte dal comma 6.

Testo proposto

1. Prima della conclusione di qualsiasi contratto a distanza di fornitura di beni e servizi di comunicazione elettronica l'operatore fornisce all'utente **in modo chiaro e comprensibile, con ogni mezzo adeguato alla tecnica di comunicazione a distanza impiegata, osservando in particolare i principi di buona fede e di lealtà, valutati alla stregua delle esigenze di protezione delle categorie di consumatori particolarmente vulnerabili**, tutte le informazioni sugli elementi del contratto che si accinge a concludere elencate nell'articolo 70 del Codice.

2. L'operatore fornisce altresì adeguata informativa relativamente alle eventuali modifiche o restrizioni del servizio di natura tecnica o economica che possano derivare dalla conclusione del contratto, **anche in caso di trasferimento dell'utenza, chiarendo che la conclusione del contratto comporta il recesso dal rapporto in corso con il fornitore del servizio e che, nel caso in cui il consumatore dovesse autorizzare l'esecuzione prima della scadenza del termine per esercitare il diritto di ripensamento, 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. In caso di proposta, a mezzo del telefono, di fornitura di beni e servizi di comunicazione elettronica l'addetto dipendente dall'operatore, o da società esterna da quest'ultimo incaricata, deve comunicare, all'inizio di ogni conversazione, il nominativo della società per conto della quale avviene il contatto telefonico, lo scopo **commerciale** del contatto telefonico e il proprio **codice identificativo**. Al termine del contatto telefonico l'addetto deve comunicare nuovamente il nominativo della società e il proprio **codice**

identificativo. Se il titolare dell'utenza telefonica ha manifestato la volontà di concludere il contratto, l'addetto deve altresì comunicare, al termine della conversazione, **l'avvenuta conclusione del contratto**, il numero identificativo della pratica e i recapiti ai quali il cliente può rivolgersi per ulteriori informazioni.

4. **Abrogato**

5. La volontà inequivoca e **consapevole** del titolare dell'utenza telefonica di concludere il contratto deve risultare da un modulo ovvero altro documento contrattuale, anche elettronico, recante la data e l'ora dell'avvenuto accordo e la relativa sottoscrizione del titolare dell'utenza telefonica. Se è utilizzata la comunicazione telefonica, l'adempimento degli obblighi informativi di cui ai commi 1, 2 e 3 e il consenso informato del titolare dell'utenza telefonica possono risultare dalla registrazione integrale della conversazione telefonica, previo consenso dell'interessato alla registrazione, **fermo restando l'onere di cui al successivo comma 6.**

6. Prima o al più tardi al momento dell'inizio dell'esecuzione del contratto di fornitura di beni o servizi di comunicazione elettronica concluso a distanza, il titolare dell'utenza telefonica deve ricevere **per iscritto o, a sua scelta, su altro supporto duraturo a sua disposizione**, un apposito modulo di conferma del contratto, contenente tutte le informazioni elencate all'articolo 70 del Codice. Con il medesimo modulo, l'operatore comunica al titolare dell'utenza telefonica che, ove ritenga che il servizio non sia stato da lui richiesto, può proporre opposizione, a mezzo fax o posta elettronica, ai recapiti indicati nella stessa informativa, ferma restando la sua facoltà di opporsi in ogni tempo e con qualsiasi mezzo ad una fornitura non richiesta ai sensi dell'articolo 3 del presente regolamento.

7. L'operatore può assolvere gli oneri di cui al comma 6 facendo pervenire al titolare dell'utenza il documento contrattuale, predisposto ai sensi del primo periodo del comma 5, a condizione che il medesimo documento:

- a) sia inviato per la sottoscrizione al più tardi al momento dell'inizio dell'esecuzione del contratto di fornitura di beni o servizi di comunicazione elettronica;
- b) contenga tutte le informazioni prescritte dal comma 6.

Articolo 2-bis. Esercizio del diritto di recesso

L'attuale formulazione del Regolamento (articolo 5) disciplina nel medesimo articolo sia il recesso per modifiche contrattuali riconosciuto dall'articolo 70, comma 4, del Codice, sia quello derivante dal Codice del consumo per i contratti a distanza.

Per dare, invece, maggiore sistematicità al Regolamento si ritiene di introdurre un articolo apposito, subito dopo quello dedicato ai contratti conclusi a distanza, con le indicazioni sulle modalità di esercizio del diritto di recesso, rinviando in maniera dinamica alle future modifiche che dovessero intervenire in attuazione della direttiva n. 2011/83/UE del 25 ottobre 2011.

A tal proposito va rimarcata la disponibilità, dichiarata da gran parte degli operatori, a rendere effettive sin da subito modalità di esercizio del diritto di recesso più favorevoli agli utenti, allungando il termine per l'esercizio dello stesso a 14 giorni (come previsto dalla citata delibera comunitaria) ovvero concedendo modalità di comunicazione più semplici rispetto alla lettera raccomandata. In tale ottica, allora, il comma 6 dell'articolo 2-bis ammette che le parti possono convenire garanzie più ampie nei confronti degli utenti rispetto a quanto previsto dal presente articolo, nonché modalità semplificate per l'esercizio del diritto di recesso.

In ordine, poi alle modalità di comunicazione del recesso da parte del consumatore, in attesa della piena attuazione della Direttiva 2011/83/UE, si propone di indicare anche la Posta elettronica certificata (PEC) quale strumento idoneo a comunicare il recesso.

Infine, in accordo con la disciplina del Codice del Consumo, si ritiene utile specificare, al comma 5, che l'operatore, in caso di recesso, non potrà richiedere alcun corrispettivo per le prestazioni eseguite se l'esecuzione non sia stata preventivamente autorizzata dal consumatore.

Introduzione dell'articolo 2-bis:

Testo proposto

Articolo 2-bis. Esercizio del diritto di recesso

1. I consumatori hanno diritto di recedere dal contratto concluso a distanza relativo alla fornitura di beni e servizi di comunicazione elettronica senza alcuna penalità o altro corrispettivo e senza specificarne il motivo, ai sensi degli artt. 64 e ss del Codice del consumo.

2. Il termine per l'esercizio del diritto di recesso di cui al comma 1 decorre:

a) per i beni, dal giorno del loro ricevimento da parte dell'utente ove siano stati soddisfatti gli obblighi di informazione di cui all'articolo 2 o dal giorno in cui questi ultimi siano stati soddisfatti, qualora ciò avvenga dopo la conclusione del contratto, purché non oltre il termine di tre mesi dalla conclusione stessa;

b) per i servizi, dal giorno di conclusione del contratto ovvero dal giorno in cui siano stati soddisfatti gli obblighi di informazione di cui all'articolo 2, comma 1, qualora ciò avvenga dopo la conclusione del contratto, purché non oltre il termine di tre mesi dalla conclusione stessa.

3. Il diritto di recesso può essere esercitato anche mediante l'invio di apposita comunicazione all'indirizzo di posta elettronica certificata indicato al momento della conclusione del contratto e pubblicizzato sul sito web dell'operatore.

4. Resta fermo il diritto dell'utente di risolvere in ogni tempo il contratto senza penali o altri corrispettivi una volta decorso inutilmente il termine contrattualmente previsto per l'attivazione del servizio oggetto del contratto, ovvero in caso di oggettiva impossibilità di attivazione.

5. L'operatore non dà esecuzione al contratto prima del decorso del termine per l'esercizio del diritto di recesso senza il previo assenso del consumatore. In caso contrario, ferma restando la responsabilità sotto il profilo sanzionatorio, l'operatore non pretende alcun corrispettivo per le prestazioni fornite fino alla cessazione del rapporto in conseguenza dell'esercizio di tale diritto ed è tenuto a rimborsare le spese sostenute per ripristinare la situazione contrattuale precedente.

6. Le parti possono convenire garanzie più ampie nei confronti degli utenti rispetto a quanto previsto dal presente articolo, nonché modalità semplificate per l'esercizio del diritto di recesso.

III. Disciplina dei contratti conclusi fuori dai locali commerciali.

Articolo 2-ter. Contratti negoziati fuori dai locali commerciali

Con l'introduzione dell'articolo 2-ter vengono disciplinati i contratti conclusi fuori dai locali commerciali, al fine di ribadire anche in favore degli utenti di servizi di comunicazioni elettroniche le garanzie previste dal Codice del consumo, oltre al riconoscimento del diritto di recesso di cui all'articolo 2-bis del Regolamento, nella versione modificata.

In particolare, poi, si stabilisce che nel caso venga sottoposta al consumatore, per la sottoscrizione, una nota d'ordine, comunque denominata: i) l'informazione sul diritto di recesso debba essere riportata nella suddetta nota d'ordine, separatamente dalle altre clausole contrattuali e con caratteri tipografici uguali o superiori a quelli degli altri elementi indicati nel documento; ii) una copia della nota d'ordine, recante l'indicazione del luogo e della data di sottoscrizione, debba essere consegnata al consumatore.

Qualora, invece, non venga predisposta una nota d'ordine, l'informazione dovrà essere comunque fornita al momento della stipulazione del contratto ovvero all'atto della formulazione della proposta, ed il relativo documento dovrà contenere, in caratteri chiaramente leggibili, oltre alle informazioni contrattuali di cui all'articolo 70 del Codice delle comunicazioni, l'indicazione del luogo e della data in cui viene consegnato al consumatore, nonché gli elementi necessari per identificare il contratto.

In questo modo dovrebbe quanto meno limitarsi la possibilità di discrasie tra quanto pattuito nell'incontro con il promotore e le reali condizioni contrattuali, ipotesi oggetto di numerose controversie e segnalazioni da parte di consumatori ed utenti.

Introduzione dell'articolo 2-ter:

Testo proposto

Articolo 2-ter. Contratti negoziati fuori dai locali commerciali

1. Per i contratti e per le proposte contrattuali negoziati fuori dai locali commerciali, gli operatori forniscono ai consumatori tutte le informazioni previste dall'articolo 70 del Codice, nonché adeguata comunicazione circa il diritto di recesso.
2. Le informazioni devono essere fornite per iscritto e devono contenere, in particolare:
 - a) l'indicazione dei termini, delle modalità e delle eventuali condizioni per l'esercizio del diritto di recesso;
 - b) l'indicazione del soggetto nei cui riguardi va esercitato il diritto di recesso ed il suo indirizzo o, se si tratti di società o altra persona giuridica, la denominazione e la sede della stessa, l'indirizzo di posta elettronica certificata e gli eventuali ulteriori recapiti ove poter comunicare l'esercizio di tale diritto, nonché l'indicazione del soggetto al quale deve essere restituito il prodotto eventualmente già consegnato, se diverso.
3. Nel caso sia sottoposta al consumatore, per la sottoscrizione, una nota d'ordine, comunque denominata, l'informazione di cui al comma 1 deve essere riportata nella suddetta nota d'ordine, separatamente dalle altre clausole contrattuali e con caratteri tipografici uguali o superiori a quelli degli altri elementi indicati nel documento. Una copia della nota d'ordine, recante l'indicazione del luogo e della data di sottoscrizione, deve essere consegnata al consumatore.
4. Qualora non venga predisposta una nota d'ordine, l'informazione deve essere comunque fornita al momento della stipulazione del contratto ovvero all'atto della formulazione della proposta, ed il relativo documento deve contenere, in caratteri chiaramente leggibili, oltre agli elementi di cui al comma 1 dell'articolo 2, l'indicazione del luogo e della data in cui viene consegnato al consumatore, nonché gli elementi necessari per identificare il contratto.
5. Le disposizioni del presente articolo si applicano anche nel caso di proposte contrattuali formulate dal consumatore in condizioni analoghe a quelle specificate nel comma 1, per le quali non sia ancora intervenuta l'accettazione del professionista.