



## COMUNICAZIONE

### **Informativa sull'attuazione degli orientamenti in merito alle rateizzazioni previsti nelle "Linee guida sulle modalità di dismissione e trasferimento dell'utenza nei contratti per adesione", adottate con delibera n. 487/18/CONS.**

L'Autorità ha adottato, con la delibera n. 487/18/CONS, del 16 ottobre 2018, le Linee guida sui costi di dismissione e trasferimento dell'utenza nei contratti per adesione (di seguito le Linee guida) che sono volte a chiarire le modalità attraverso le quali l'Autorità svolgerà l'attività di vigilanza sulla corretta applicazione, da parte degli operatori servizi di telecomunicazione, di comunicazione elettronica e di *pay TV*, dei principi che regolano il recesso per volontà degli utenti o il passaggio ad altro gestore.

Gli orientamenti contenuti nelle Linee guida includono, al punto 31, anche delle indicazioni sul pagamento delle rate residue relative a servizi e prodotti acquistati congiuntamente al servizio principale, stabilendo che il piano di rateizzazione di un prodotto o un servizio offerto congiuntamente al servizio principale non potrà eccedere i ventiquattro mesi e che, in caso di recesso anticipato, *"l'operatore è [...] tenuto a concedere agli utenti di scegliere fra il pagamento delle rate residue in un'unica soluzione o il rispetto della rateizzazione"*.<sup>1</sup>

A seguito di una richiesta di chiarimenti da parte di un operatore in merito al succitato punto 31, l'Autorità – nel ribadire che il principio cardine delle Linee guida è quello di agevolare il cambio del fornitore – ritiene che la volontà espressa dall'utente al momento dell'adesione ad un piano di rateizzazione di un servizio o di un prodotto debba intendersi confermata fino al momento in cui l'utente decide di modificare quanto precedentemente espresso in fase di adesione al piano di rateizzazione.

In altre parole, nel caso in cui l'utente receda anticipatamente da un contratto, l'operatore *donating* è tenuto a mantenere il piano di rateizzazione secondo le modalità definite al momento della sottoscrizione. Resta salva la possibilità per l'utente di poter richiedere di effettuare il pagamento in un'unica soluzione delle rate residue in qualsiasi momento, anche successivamente al passaggio ad altro operatore, utilizzando tutti gli strumenti previste per la sottoscrizione di un'offerta (*call center*, punto vendita, posta elettronica certificata sito *web* e *app* di *self care* dell'operatore, *etc*). Tale soluzione risulta peraltro in linea con le disposizioni regolamentari sulla MNP, che mirano a garantire all'assenza di contatti tra l'operatore *donating* e il cliente che è migrato ad altro operatore.<sup>2</sup>

---

<sup>1</sup> Cfr. paragrafo VII dell'Allegato A alla delibera n. 487/18/CONS.

<sup>2</sup> Cfr. Delibera n. 147/11/CIR, allegato A, art. 10, comma 7.

Gli operatori sono tenuti a fornire – sia sui propri siti istituzionali, sia in fase di sottoscrizione del contratto – adeguata comunicazione agli utenti circa la possibilità di pagare in un'unica soluzione le rate residue del piano di rateizzazione in qualsiasi momento questi ultimi intendano esercitare tale opzione.

Gli operatori sono altresì tenuti a inserire nel modulo contenente la Nota informativa sulle procedure di portabilità, un'indicazione in merito alla possibilità per il cliente di effettuare il pagamento in un'unica soluzione delle rate mancanti dandone comunicazione all'operatore *donating*.