

DELIBERA N. 307/23/CONS

**CONCLUSIONE DEL PROCEDIMENTO E DELLA CONSULTAZIONE PUBBLICA
INERENTE ALLA MODIFICA DEL REGOLAMENTO RECANTE DISPOSIZIONI
A TUTELA DEGLI UTENTI IN MATERIA DI CONTRATTI RELATIVI ALLA
FORNITURA DI SERVIZI DI COMUNICAZIONI ELETTRONICHE**

L'AUTORITÀ

NELLA sua riunione di Consiglio del 5 dicembre 2023;

VISTA la legge 14 novembre 1995, n. 481, recante “*Norme per la concorrenza e la regolazione dei servizi di pubblica utilità e l’istituzione delle Autorità di regolazione dei servizi di pubblica utilità*”;

VISTA la legge 31 luglio 1997, n. 249, “*Istituzione dell’Autorità per le garanzie nelle comunicazioni e norme sui sistemi delle telecomunicazioni e radiotelevisivo*”, ed in particolare l’art. 1, comma 6, lettera b), n. 2;

VISTO il decreto legislativo 1° agosto 2003, n. 259, recante “*Codice delle comunicazioni elettroniche*”, come da ultimo modificato dal decreto legislativo 8 novembre 2021, n. 207, recante “*Attuazione della direttiva (UE) 2018/1972 del Parlamento europeo e del Consiglio, dell’11 dicembre 2018, che istituisce il Codice europeo delle comunicazioni elettroniche (rifusione)*” (di seguito il “Codice”);

VISTA la delibera n. 223/12/CONS, del 27 aprile 2012, recante “*Adozione del nuovo Regolamento concernente l’organizzazione e il funzionamento dell’Autorità*”, come modificata, da ultimo, dalla delibera n. 434/22/CONS;

VISTA la delibera n. 179/03/CSP, del 24 luglio 2003, recante “*Approvazione della direttiva generale in materia di qualità e carte dei servizi di telecomunicazioni ai sensi dell’art. 1, comma 6, lettera b), numero 2, della Legge 31 luglio 1997, n. 249*”, (in seguito direttiva generale in materia di qualità e carte dei servizi);

VISTA la delibera n. 23/23/CONS, dell’8 febbraio 2023, recante “*Disposizioni in materia di qualità e carte dei servizi di comunicazioni mobili e personali*”;

VISTA la delibera n. 156/23/CONS, del 27 giugno 2023, recante “*Disposizioni in materia di qualità e carte dei servizi di comunicazioni elettroniche accessibili al pubblico da postazione fissa*”;

VISTA la delibera n. 36/23/CONS, del 22 febbraio 2023, recante “*Estensione del periodo di sperimentazione di cui alla delibera n. 290/21/CONS inerente alle agevolazioni riconosciute ai consumatori invalidi con gravi limitazioni della capacità di deambulazione e avvio di una consultazione pubblica in merito alle offerte agevolate per minori aventi diritto*”;

VISTA la delibera n. 251/23/CONS, dell’11 ottobre 2023, recante “*Modifiche e integrazioni alla delibera n. 290/21/CONS in merito alle offerte agevolate su rete mobile per minori aventi diritto*”;



RITENUTO necessario procedere a un riassetto della disciplina regolamentare che riguarda i contratti utilizzati per la fornitura dei servizi di comunicazione elettronica agli utenti finali al fine di tener conto delle novità introdotte dal Codice;

VISTE le osservazioni degli operatori acquisite nell'ambito delle riunioni del Tavolo di confronto sul recepimento del Codice;

VISTE le comunicazioni delle associazioni dei consumatori in materia di contratti collegati all'indice di inflazione;

PRESO atto delle principali difficoltà applicative del Codice da parte del mercato per le quali si ritiene opportuno un chiarimento regolamentare;

VISTA la delibera n. 89/23/CONS, del 4 aprile 2023, recante “*Avvio del procedimento e della consultazione pubblica inerente alla modifica del regolamento recante disposizioni a tutela degli utenti in materia di contratti relativi alla fornitura di servizi di comunicazioni elettroniche*”;

VISTA la delibera n. 192/23/CONS, del 26 luglio 2023, recante “*Proroga dei termini del procedimento di cui alla delibera n. 89/23/CONS recante “Avvio del procedimento e della consultazione pubblica inerente alla modifica del regolamento recante disposizioni a tutela degli utenti in materia di contratti relativi alla fornitura di servizi di comunicazioni elettroniche”*”;

CONSIDERATO quanto segue:

Sommario

1. Premessa.....	4
2. Attività pre-istruttoria e istruttoria	5
3. Valutazioni dell’Autorità	6
3.1. Ambito applicativo del Regolamento (art.2 dello schema di Regolamento).....	6
3.2. Libertà di scelta degli utenti e obblighi informativi (art. 3 dello schema di Regolamento).....	18
3.3. Informazioni contrattuali (art. 4 dello schema di Regolamento).....	19
3.4. Durata del contratto (art. 5 dello schema di Regolamento)	27
3.5. Modifica delle condizioni contrattuali (art. 6 dello schema di Regolamento)	32
3.6. Discrepanza delle prestazioni promesse nel contratto e diritto di recesso senza costi e penali (Art. 6 bis dello schema di Regolamento)	36
3.7. Mancato o ritardato pagamento di singoli servizi di comunicazioni elettroniche (art 7 dello schema di Regolamento)	41
3.8. Cessazione del rapporto contrattuale (art. 8 dello schema di Regolamento)	42
3.9. Migrazioni e portabilità (Art. 8 bis dello schema di Regolamento – 98-octiesdecies del Codice)	47
3.10. I pacchetti (art. 8-ter dello schema di Regolamento).....	52
3.11. Efficacia temporale delle misure in materia di recesso	56



3.12. <i>I contratti con indicizzazione (Art. 8-quater dello schema di Regolamento)</i>	58
3.12.1 <i>Premessa</i>	58
3.12.2 <i>Le osservazioni delle associazioni dei consumatori</i>	60
3.12.3 <i>La sentenza della Corte (Quarta Sezione) del 26 novembre 2015 nella causa C-326/14</i>	62
3.12.4 <i>Il contesto normativo italiano</i>	64
3.12.5 <i>Conclusioni in materia di contratti con indicizzazione</i>	65

1. Premessa

1. Con l'entrata in vigore del Decreto legislativo, 8 novembre 2021, n. 207 (di seguito il "Codice"), che dà attuazione della direttiva (UE) 2018/1972 del Parlamento europeo e del Consiglio dell'11 dicembre 2018 che istituisce il Codice europeo delle comunicazioni elettroniche (di seguito "Codice europeo o Direttiva"), diversi operatori del settore hanno chiesto all'Autorità di avviare un confronto sulla modalità attraverso cui dare corretta interpretazione ed attuazione alla disciplina in materia di tutela degli utenti contenuta nel Codice.
2. La Direzione tutela dei consumatori ha quindi convocato un tavolo di confronto con gli operatori per la corretta e uniforme applicazione di detta disciplina ed ha avviato una riflessione interna sulle criticità sollevate dagli intervenuti, i cui esiti si riportano di seguito.

Nell'ambito del tavolo di confronto sono emersi diversi temi su cui gli intervenuti hanno chiesto un intervento chiarificatore da parte dell'Autorità, tra cui quello relativo alla portata del *"Regolamento recante disposizioni a tutela degli utenti in materia di contratti relativi alla fornitura di servizi di comunicazioni elettroniche"* approvato con delibera n.519/15/CONS, del 25 settembre 2015 (di seguito "Regolamento"). Con detto Regolamento, l'intento dell'Autorità è stato quello di rafforzare le tutele offerte agli utenti di comunicazioni elettroniche dal d.lgs. 259/2003 e, in generale, del Codice del consumo. In proposito si rammenta che con tale delibera *"L'Autorità ha stabilito misure per garantire il diritto degli utenti di scegliere liberamente e consapevolmente il proprio operatore, limitando il pericolo di attivazioni non richieste o richieste sulla base di informazioni incomplete o fuorvianti. Ha inoltre definito precisi obblighi informativi in capo agli operatori, in particolare nel caso di contratti conclusi a distanza o fuori dai locali commerciali. Il regolamento intende anche rispondere alle urgenti esigenze di maggiore chiarezza riguardo a rimodulazioni contrattuali decise unilateralmente da alcuni operatori."*

3. A tale riguardo, si richiama che l'Autorità ha già avviato alla fine del 2022 l'attività di revisione della regolamentazione a tutela degli utenti finali avendo in parte completato e in parte portato alla fase conclusiva il riassetto della regolamentazione inerente alla qualità dei servizi e alla tutela degli utenti con disabilità (si rinvia alle delibere nn. 23/23/CONS, 156/23/CONS, 436/22/CONS, 36/23/CONS, 251/23/CONS).

Restano da modificare, per una completa revisione della regolamentazione, le delibere sui contratti, oggetto del presente procedimento, sulla trasparenza e le Linee guida sui costi di recesso (che saranno oggetto di successivo procedimento).

4. Nel corso delle suddette attività di approfondimento, che hanno interessato parte del 2022, l'Autorità ha parallelamente svolto le attività di vigilanza in materia contrattuale sulla base del vigente Regolamento di cui alla delibera n. 519/15/CONS e del nuovo Codice

Acquisiti sufficienti elementi di valutazione da parte del mercato, maturata una sufficiente esperienza su quelli che sono i problemi applicativi del nuovo Codice, incluso i potenziali problemi di coordinamento con la vigente regolamentazione e normativa, con delibera n. 89/23/CONS si è dato avvio a un procedimento e a una consultazione pubblica per la modifica del vigente Regolamento in materia di contratti tra operatori e utenti finali, di cui alla citata delibera n. 519/15/CONS, alla luce delle nuove disposizioni introdotte dal

Codice in materia di informativa contrattuale, vincoli di durata, recesso, modalità di esercizio dello *ius variandi*, migrazione-portabilità del numero, e offerte convergenti.

In aggiunta, con l'occasione, l'Autorità ha ritenuto opportuno, anche alla luce dell'attività di vigilanza svolta e delle sollecitazioni per un intervento da parte di operatori e associazioni dei consumatori, affrontare in modo sistematico, in questo procedimento e nel proposto schema di Regolamento, il tema dei contratti con indicizzazione a parametri che tengono conto dell'andamento dell'inflazione. Tale approccio è stato ritenuto quello maggiormente efficace ed efficiente in quanto consente di fornire al mercato indicazioni di base univoche, acquisire le valutazioni di tutti i soggetti interessati nel corso della consultazione, e adottare, a valle del procedimento, una regolamentazione che contempererà tutte le esigenze in gioco.

2. Attività pre-istruttoria e istruttoria

5. Con note del 21 e 25 marzo 2022, è stata convocata una prima riunione con gli operatori in materia di modifiche al quadro regolamentare esistente per effetto dell'entrata in vigore del nuovo Codice.

All'incontro, tenutosi in data 29 marzo 2022, hanno richiesto di partecipare: ASSTEL, AIIP, Assoprovider, BT Italia, Coop Italia, Eolo, Estra, Iliad, Intred, Irideos, Liguria Digitale, Linkem, Messagenet, Mynet, Optima, Panservice, PosteMobile, Redder, Sky Italia, Terrecablate, TIM, Tiscali, TWT, Vianova, Vodafone, Wind3, Wispone.

All'esito dell'incontro gli operatori sono stati invitati a far pervenire contributi contenenti proposte di modifica delle delibere di regolamentazione dell'Autorità ai sensi del nuovo Codice, nonché valutazioni e osservazioni su questioni che richiedono un chiarimento interpretativo/applicativo del Codice.

6. Con nota del 18 maggio 2022 è stato convocato un ulteriore incontro, tenutosi in data 25 maggio 2022, finalizzato all'approfondimento delle valutazioni espresse dagli operatori nei contributi fatti pervenire all'Autorità sui temi individuati nel corso della prima riunione. Alla riunione hanno partecipato ASSTEL, AIIP, Assoprovider, AXERA, BT Italia, Coop Italia, Conexo, DAZN, Eolo, Fastweb, Iliad, Intred, Irideos, Isiline, Linkem, Mclink, Messagenet, Mynet, Net Global, Optima, PosteMobile, Redder, Sky Italia, Terrecablate, TIM, Tiscali, TWT, Twilio, Vianova, Vodafone, Wind3 e Wispone.

Nell'**Allegato C** al presente provvedimento si riporta la sintesi delle proposte degli operatori, per quanto attiene al presente provvedimento.

7. In data 18 marzo 2022 sono state inoltre sentite le associazioni dei consumatori sul tema dell'adeguamento della regolamentazione dell'Autorità in materia di tutela dei consumatori alle novità introdotte dal Codice. Una seconda riunione con le associazioni si è tenuta in data 16 giugno 2022. Nel corso delle riunioni la Direzione ha illustrato alle associazioni le previsioni del Codice e i successivi interventi regolamentari che avrebbero riguardato la disciplina della qualità dei servizi - su rete fissa, su rete mobile e assistenza clienti - i contratti e la trasparenza.
8. Alla consultazione pubblica avviata con delibera n. 89/23/CONS del 4 aprile 2023, hanno partecipato, con propri contributi, anche multipli, e sono stati sentiti in singole audizioni, tenute nel mese di giugno 2023, i seguenti soggetti afferenti al settore delle comunicazioni



elettroniche: Associazione italiana internet provider, AT&T Global Network Services S.r.L. e Verizon Italia S.p.A., BT Italia S.p.A., Fastweb S.p.A, Iliad Italia S.p.A., Convergenze S.p.A. SB, Intred S.p.A., I.S.I.Line S.r.L., Planetel S.p.A., TWT S.p.A., Unidata S.p.A, Vodafone Italia S.p.A., Optima Italia S.p.A., Sky Italia S.r.L., Tim S.p.A., Vianova S.p.A., Wind Tre S.p.A., Eolo S.p.A., Poste Pay S.p.A., Retelit S.p.A. e Irideos S.p.A., Tiscali Italia S.p.A.

Con una riunione separata del 6 giugno 2023 sono state sentite le seguenti Associazioni dei consumatori: ACU; ADICONSUM; ADOC; ADUSBEF; ALTROCONSUMO; CASA DEL CONSUMATORE; CODACONS; CONFCONSUMATORI APS; FEDERCONSUMATORI; MOVIMENTO CONSUMATORI APS; UDICON; UNIONE NAZIONALE CONSCONSUMATORI.

In aggiunta a quanto sopra, hanno, altresì, inviato propri contributi, come soggetti comunque interessati, Dazn Limited, Enel S.p.A., Lega Consumatori Regione Lazio, Ordine Avvocati Roma e un consumatore.

Gli esiti della consultazione pubblica e del procedimento sono riportati in **Allegato A** alla presente delibera.

3. Valutazioni dell'Autorità

- Di seguito si riporta la descrizione dei singoli articoli del Regolamento che si allega alla presente delibera di conclusione del procedimento e dalla consultazione pubblica di cui alla delibera n. 89/23/CONS, **Allegato B**, che modifica il Regolamento allegato alla delibera n. 519/15/CONS, che, con il presente provvedimento viene abrogata. In particolare, si richiamano le argomentazioni riportate nella delibera n. 89/23/CONS e, ove occorra, le eventuali modifiche apportate in esito al presente procedimento rinviando, per maggiori dettagli, a quanto contenuto in Allegato A alla presente delibera.

3.1. Ambito applicativo del Regolamento (art.2 dello schema di Regolamento)

Applicazione del Regolamento anche alle grandi imprese

- A valle delle osservazioni degli operatori sul tema in oggetto, appare necessario chiarire innanzitutto l'ambito applicativo del Regolamento.

In primo luogo, nel Regolamento allegato alla presente, si prevede che, a partire dalla sua entrata in vigore viene meno la distinzione tra *contratti per adesione e contratti negoziati*, che trova la sua fonte, come noto, nel c.d. *decreto Bersani* di cui all'art. 1, comma 3, del c.d. decreto-legge n. 7/2007, come modificato dalla legge di conversione 2 aprile 2007, n. 40 e, successivamente, dall'art. 1, comma 41, lett. a), l. 4 agosto 2017, n. 124, a mente del quale **"i contratti per adesione stipulati con operatori di telefonia e di reti televisive e di comunicazione elettronica, indipendentemente dalla tecnologia utilizzata, devono prevedere la facoltà del contraente 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 e non possono imporre un obbligo di preavviso superiore a trenta giorni"**.



11. Ulteriore elemento che si chiarisce nel Regolamento riguarda l'applicabilità delle norme del Codice alle diverse categorie di utenti finali.

A tale ultimo riguardo un utile riferimento esplicativo è fornito dal considerando n. 259 della direttiva UE 2018/1972 del Parlamento europeo e del Consiglio, laddove specifica quanto segue: “alcune di tali disposizioni in materia di tutela degli utenti finali che **si applicano a priori solo ai consumatori, segnatamente quelle sulle informazioni contrattuali, sulla durata massima dei contratti e sui pacchetti, dovrebbero favorire non soltanto i consumatori, ma anche le microimprese e le piccole imprese, nonché le organizzazioni senza scopo di lucro quali definite nel diritto nazionale. Le categorie di imprese e organizzazioni hanno una posizione contrattuale comparabile a quella dei consumatori e dovrebbero pertanto godere dello stesso livello di tutela, a meno che rinuncino espressamente a tali diritti. Gli obblighi relativi alle informazioni contrattuali di cui alla presente direttiva, compresi quelli previsti dalla direttiva 2011/83/UE cui si fa riferimento nella presente direttiva, dovrebbero applicarsi a prescindere dall'esecuzione e dall'importo del pagamento che deve essere effettuato dal cliente. **Gli obblighi relativi alle informazioni contrattuali, compresi quelli contemplati dalla direttiva 2011/83/UE, dovrebbero applicarsi automaticamente alle microimprese, alle piccole imprese e alle organizzazioni senza scopo di lucro, a meno che esse preferiscano negoziare termini contrattuali personalizzati con i fornitori di servizi di comunicazione elettronica. Diversamente dalle microimprese, dalle piccole imprese e dalle organizzazioni senza scopo di lucro, le imprese più grandi dispongono generalmente di un maggior potere contrattuale e pertanto non dipendono dagli stessi obblighi di informazione contrattuale validi per i consumatori**”**.

Ciò premesso, di seguito si analizzano le specifiche disposizioni del Codice.

a. Informazioni contrattuali (art. 98 quater decies), durata massima dei contratti e diritto di recesso (art. 98 septies decies, comma 1) e offerte a pacchetti (art. 98 novies decies)

12. Nelle materie indicate in oggetto, come anche chiarito nel considerando n. 259 sopra riportato, la direttiva trova applicazione sia per i **consumatori**, trattandosi di norme di maggior tutela, che per le **“microimprese, piccole imprese e organizzazioni senza scopo di lucro”**¹. Queste ultime entità, a differenza dei consumatori, possono tuttavia decidere di rinunciare al livello di tutela ivi stabilito, negoziando condizioni diverse con il fornitore. Perché la deroga possa avere un qualche effetto è necessario, tuttavia, che essa venga approvata dall'impresa o organizzazione espressamente in sede di stipula.

Per le **imprese più grandi**, la stessa direttiva (considerando n. 259, alinea finale) chiarisce che queste, proprio in ragione della loro dimensione (che consente loro un margine più

¹ «microimprese, piccole e medie imprese», le imprese come definite nella *Raccomandazione n. 2003/361/CE* della Commissione del 6 maggio 2003. In particolare, sono medie imprese le imprese che hanno meno di 250 occupati e un fatturato annuo non superiore a 50 milioni di euro, oppure un totale di bilancio annuo non superiore a 43 milioni di euro; sono piccole imprese le imprese che hanno meno di 50 occupati e un fatturato annuo oppure un totale di bilancio annuo non superiore a 10 milioni di euro; sono micro imprese le imprese che hanno meno di 10 occupati e un fatturato annuo oppure un totale di bilancio annuo non superiore a 2 milioni di euro.

ampio di trattativa), possano negoziare clausole diverse dal contenuto della direttiva senza bisogno di deroga espressa.

Alla luce di quanto sopra, emerge che – nelle materie indicate – in applicazione del principio di massima armonizzazione di cui al cit. art. 101, il Regolamento troverà applicazione per i consumatori e per le **microimprese, piccole imprese e organizzazioni senza scopo di lucro**, a meno che queste ultime non abbiano deciso in sede di negoziazione e con clausola espressa di derogarvi. Il Regolamento non trova invece applicazione per le imprese più grandi.

A supporto di quanto sopra rileva il fatto che, in ciascuno dei citati articoli, il legislatore nazionale si preoccupa di specificare che le disposizioni di volta in volta previste per i *consumatori* si applicano *anche agli utenti finali che sono microimprese, piccole imprese o organizzazioni senza scopo di lucro, a meno che esse non abbiano espressamente acconsentito a non applicare la totalità o parti di tali disposizioni*. In maniera indiretta sono escluse le altre tipologie di imprese.

L'ambito soggettivo così individuato trova applicazione in ogni altro caso in cui norme specifiche del Codice prevedano la loro applicazione ai soli consumatori (es. Allegato 6 - parte A - richiamato dall'art. 98 del Codice in materia di controllo delle spese).

b. Materie diverse dal punto sub a): Art. 98-octies decies (Passaggio a un altro fornitore e portabilità del numero), Art. 98-sedecies (Qualità dei servizi relativi all'accesso a internet e dei servizi di comunicazione interpersonale accessibili al pubblico) (ex art. 104 eec - art. 72 Codice 2003), Art. 98-quindecies (Trasparenza, confronto delle offerte e pubblicazione delle informazioni) (ex art. 103 eec - art. 71 Codice 2003)

13. In tutte le altre materie, di cui in oggetto, la direttiva trova applicazione *tout court* per la generalità degli **utenti finali**. **Lo stesso Codice fa diretto riferimento agli utenti finali nel fornire le specifiche disposizioni**. In applicazione di tutto quanto sopra, nello schema di Regolamento allegato alla delibera n. 89/23/CONS si è previsto, all'articolo 2 (Ambito di applicazione), che:

1. Il presente regolamento si applica ai contratti tra operatori e utenti finali, fatte salve le disposizioni ove si fa esplicito riferimento ai soli a consumatori e a microimprese, piccole e medie imprese e organizzazioni senza scopo di lucro.

<i>Coordinamento del Codice con il decreto Bersani</i>
--

14. Come premesso, il “*decreto Bersani*” definisce il perimetro delle tutele in base alla caratteristica del contratto: per adesione o negoziato. Si fa, nello specifico, riferimento alle seguenti previsioni che riguardano il diritto di recesso e la durata massima contrattuale, della citata norma:

3. ***I contratti per adesione*** stipulati con operatori di telefonia e di reti televisive e di comunicazione elettronica, indipendentemente dalla tecnologia utilizzata,



devono prevedere la facoltà del contraente 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 e non possono imporre un obbligo di preavviso superiore a trenta giorni. Le clausole difformi sono nulle, fatta salva la facoltà degli operatori di adeguare alle disposizioni del presente comma i rapporti contrattuali già stipulati alla data di entrata in vigore del presente decreto entro i successivi sessanta giorni. In ogni caso, le spese relative al recesso o al trasferimento dell'utenza ad altro operatore sono commisurate al valore del contratto e ai costi reali sopportati dall'azienda, ovvero ai costi sostenuti per dismettere la linea telefonica o trasferire il servizio, e comunque rese note al consumatore al momento della pubblicizzazione dell'offerta e in fase di sottoscrizione del contratto, nonché comunicate, in via generale, all'Autorità per le garanzie nelle comunicazioni, esplicitando analiticamente la composizione di ciascuna voce e la rispettiva giustificazione economica.

3-bis. Le modalità utilizzabili dal soggetto contraente che intenda recedere da un contratto stipulato con operatori di telefonia e di reti televisive e di comunicazione elettronica, nonché in caso di cambio di gestore, devono essere semplici e di immediata attivazione e devono seguire le medesime forme utilizzabili al momento dell'attivazione o dell'adesione al contratto. In ogni caso, gli operatori di telefonia, di reti televisive e di comunicazioni elettroniche devono consentire la possibilità per consumatori e utenti di comunicare il recesso o il cambio di gestore con modalità telematiche.

3-ter. Il contratto stipulato con operatori di telefonia e di reti televisive e di comunicazione elettronica, ove comprenda offerte promozionali aventi ad oggetto la fornitura sia di servizi che di beni, non può avere durata superiore a ventiquattro mesi. Nel caso di risoluzione anticipata si applicano i medesimi obblighi informativi e i medesimi limiti agli oneri per il consumatore di cui al comma 3, terzo periodo, e comunque gli eventuali relativi costi devono essere equi e proporzionati al valore del contratto e alla durata residua della promozione offerta. 3-quater. È fatto obbligo ai soggetti gestori dei servizi di telefonia e di comunicazioni elettroniche, ai fini dell'eventuale addebito al cliente del costo di servizi in abbonamento offerti da terzi, di acquisire la prova del previo consenso espresso del medesimo. In ogni caso, è fatto divieto agli operatori di telefonia e di comunicazioni elettroniche di prevedere la possibilità per il consumatore o per l'utente di ricevere servizi in abbonamento da parte dello stesso operatore, o di terzi, senza il previo consenso espresso e documentato all'attivazione di tale tipologia di servizi.

15. Si rileva, a livello qualitativo, che l'insieme dei contratti per adesione potrà includere consumatori e imprese oltre ad altre entità o formazioni sociali. Parimenti, anche nel caso dei contratti negoziati, è possibile che essi includano, tra i sottoscrittori, le stesse fattispecie soggettive. Da un punto di vista numerico appare plausibile che la maggior parte dei contratti per adesione sia utilizzata da consumatori, microimprese e piccole imprese. Pertanto, le misure del "decreto Bersani" prima citate, che riguardano la durata del contratto e il recesso e che si applicano a tali contratti, andrebbero, di fatto, a essere applicate principalmente a consumatori e micro e piccole imprese così come prevede il Codice (punto a) del precedente paragrafo.
16. Il presente Regolamento, tuttavia, va a disciplinare i diritti per gli utenti finali e gli obblighi per gli operatori, in linea con il Codice, sulla base del criterio soggettivo più che della

tipologia contrattuale. Pertanto si ritengono applicabili, in base al Codice, le tutele sulla durata dei contratti e sul recesso non in base al modello contrattuale, come indica il “*decreto Bersani*”, bensì in base alla tipologia di utente finale di volta in volta interessato, consumatori, micro-imprese, ecc..

A titolo di esempio, si prenda in considerazione la norma sul recesso di cui all’art. 98-*septies decies*, comma 4, del Codice, che ripete, senza modifiche, il testo della direttiva, a mente del quale “*se il contratto prevede la proroga automatica di un contratto a durata determinata per servizi di comunicazione elettronica diversi dai servizi di comunicazione interpersonale indipendenti dal numero e dai servizi di trasmissione utilizzati per la fornitura di servizi da macchina a macchina, dopo la proroga l’utente finale ha il diritto di recedere dal contratto in qualsiasi momento con un preavviso di massimo un mese e senza incorrere in alcuna penale né costi di disattivazione, eccetto quelli addebitati per la ricezione del servizio durante il periodo di preavviso*”. Come previsto, il citato comma si applica all’*utente finale* indipendentemente dal fatto che il contratto sia per adesione o negoziato, anche laddove analoga previsione del decreto Bersani è funzionale a tutelare i contratti per adesione.

Applicazione del Regolamento ai soggetti che forniscono offerte per i servizi di comunicazione interpersonale indipendenti dal numero (c.d. OTT)

17. Si premette che il Codice prevede la seguente definizione di servizio di comunicazione elettronica:

fff) servizio di comunicazione elettronica: i servizi, forniti di norma a pagamento su reti di comunicazioni elettroniche, che comprendono, con l’eccezione dei servizi che forniscono contenuti trasmessi utilizzando reti e servizi di comunicazione elettronica o che esercitano un controllo editoriale su tali contenuti, i tipi di servizi seguenti:

1) servizio di accesso a internet quale definito all’articolo 2, secondo comma, punto 2), del regolamento (UE) 2015/2120;

2) servizio di comunicazione interpersonale;

3) servizi consistenti esclusivamente o prevalentemente nella trasmissione di segnali come i servizi di trasmissione utilizzati per la fornitura di servizi da macchina a macchina e per la diffusione circolare radiotelevisiva;

In aggiunta, avuto riguardo al *servizio di comunicazione interpersonale*, il Codice prevede le seguenti distinzioni:

ggg) servizio di comunicazione interpersonale basato sul numero: un servizio di comunicazione interpersonale che si connette a risorse di numerazione assegnate pubblicamente - ossia uno o più numeri che figurano in un piano di numerazione nazionale o internazionale – o consente la comunicazione con uno o più numeri che figurano in un piano di numerazione nazionale o internazionale;

hhh) servizio di comunicazione interpersonale indipendente dal numero: un servizio di comunicazione interpersonale che non si connette a risorse di numerazione assegnate pubblicamente, ossia uno o più numeri che figurano in un piano di

numerazione nazionale o internazionale, o che non consente la comunicazione con uno o più numeri che figurano in un piano di numerazione nazionale o internazionale;

iii) servizio di comunicazione interpersonale: *un servizio di norma a pagamento che consente lo scambio diretto interpersonale e interattivo di informazioni tramite reti di comunicazione elettronica tra un numero limitato di persone, mediante il quale le persone che avviano la comunicazione o che vi partecipano ne stabiliscono il destinatario o i destinatari e non comprende i servizi che consentono le comunicazioni interpersonali e interattive esclusivamente come elemento accessorio meno importante e intrinsecamente collegato a un altro servizio;*

A tale riguardo si ricorda che la definizione prevista nel precedente Codice, di servizio di comunicazione elettronica, fa riferimento a *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 di trasmissione nelle reti utilizzate per la diffusione circolare radiotelevisiva, ad esclusione dei servizi che forniscono contenuti trasmessi utilizzando reti e servizi di comunicazione elettronica o che esercitano un controllo editoriale su tali contenuti; sono inoltre esclusi i servizi della società dell'informazione di cui all'articolo 2, comma 1, lettera a), del decreto legislativo 9 aprile 2003, n. 70, non consistenti interamente o prevalentemente nella trasmissione di segnali su reti di comunicazione elettronica;*

Come evidente trattasi di una definizione che, facendo riferimento in modo generico alla trasmissione di segnali su reti di comunicazione elettronica, ai servizi di telecomunicazione e trasmissione televisiva, lasciava un certo margine di interpretazione quando ci si riferiva a servizi forniti da soggetti che non si interessavano della componente trasmissiva del servizio ma che, utilizzando i servizi di accesso a trasporto degli ISP (Internet Service Provider), fornivano, in modalità OTT (Over The Top), servizi *best effort* come messaggistica, voce, video (si pensi a Skype e altre applicazioni simili).

Nella regolamentazione italiana, sin dalla delibera n. 11/06/CIR sul VoIP, la scelta è stata quella, anche alla luce del quadro comunitario, di regolamentare, seppur in modo *light*, tali servizi solo quando gli stessi interoperavano con la rete telefonica pubblica, mediante interconnessione, anche se all'utente non era stato dato in uso un numero telefonico (modalità a suo tempo indicate *skype-out* o *skype-in*). Non sono stati regolamentati i servizi VoIP quando la comunicazione avveniva tra un gruppo chiuso di utenti senza possibilità di ricevere ed effettuare chiamate verso e dalla rete telefonica pubblica tradizionale (PSTN).

La citata delibera del 2006 prevedeva le seguenti definizioni:

d) *“Nomadismo”*: *prestazione associata ad un servizio fornito su rete fissa che permette di svincolare la fornitura del servizio medesimo da una particolare locazione fisica, che può corrispondere al punto terminale di rete fissa presso il sito del cliente indicato nel contratto con l'operatore; tale prestazione consente la fornitura del servizio potenzialmente da un qualsiasi punto terminale di rete sia per comunicazioni entranti che uscenti;*

il nomadismo è quella prestazione che oggi consente di effettuare comunicazioni interpersonali, ad esempio, da un qualunque accesso Wi-fi.

- e) *“Servizio di comunicazione elettronica nomadico”*: un servizio di comunicazione elettronica offerto con la prestazione di nomadismo;
- f) *“Servizio di comunicazione vocale nomadico”*: servizio che consente all’utente, identificato da uno stesso numero non geografico del piano nazionale di numerazione e/o altro identificativo, di originare e ricevere comunicazioni vocali nazionali, internazionali, da un qualsiasi punto terminale di rete;

si osserva come già nel 2006 l’Autorità aveva capito che una comunicazione vocale, che è un servizio di comunicazione interpersonale, si può effettuare non necessariamente mediante un numero telefonico bensì tramite qualunque identificativo, come un indirizzo IP. Tuttavia, il prerequisito era che mediante tale identificativo si potesse chiamare o ricevere chiamate dalla rete telefonica pubblica.

- g) *“Tecnologia Voice over IP”*: l’insieme di protocolli, tecnologie e infrastrutture di rete che include la commutazione di pacchetto con protocollo IP (Internet Protocol), utilizzate per la fornitura di un servizio di comunicazione vocale, anche integrato con dati, suono e immagini, servizi a valore aggiunto, servizi di condivisione in tempo reale di risorse e informazioni, e che possono consentire l’interoperabilità con reti telefoniche tradizionali;”.

Il servizio VoIP, ivi definito, ha le caratteristiche degli attuali servizi offerti, dagli OTT, mediante applicazioni, atteso che il requisito dell’interoperabilità con la rete telefonica non era stato considerato vincolante.

Ai fini della fornitura di servizi definiti al punto b), ossia di *“servizi di comunicazione vocale nomadici accessibili al pubblico”* di cui all’art. 1, lettera f) forniti tramite reti con tecnologia a commutazione di circuito, tecnologia Voice over IP o altre tecnologie a commutazione di pacchetto, la delibera suddetta prevede, all’art. 6 (Autorizzazione per la fornitura dei servizi di comunicazione vocale nomadici), l’obbligo di dotarsi di una *“autorizzazione generale per la fornitura di un servizio di comunicazione vocale nomadico”*. Ciò in quanto la definizione prevede la possibilità di interoperare con la rete telefonica pubblica.

Per l’effetto, ai sensi del comma 3, l’impresa era tenuta al rispetto delle condizioni, giustificate rispetto alla rete e al servizio in questione, elencate nella parte A dell’allegato n.1 del Codice, ad eccezione dei punti 1, 6, 12, 15.

Tra le condizioni rileva, ai fini del presente provvedimento, che l’impresa era tenuta a *“8. rispettare le norme sulla tutela dei consumatori specifiche del settore delle comunicazioni elettroniche, ivi comprese le condizioni in conformità al Capo IV del Titolo II del Codice e le condizioni relative all’accessibilità per gli utenti disabili in conformità all’articolo 57 del Codice.”*

Tra gli obblighi a tutela degli utenti finali il comma 4 del citato art. 6 della delibera n. 11/06/CIR includeva:

- la identificazione della linea chiamante ai sensi dell’art. 79 del Codice,
- l’accesso ai servizi d’emergenza ai sensi dell’art. 76 del Codice, le prestazioni ai fini di giustizia, di cui all’art. 96 del Codice, sin dall’inizio dell’attività

- il rispetto delle disposizioni generali dell’Autorità in materia di qualità e carte dei servizi di telecomunicazione di cui alla delibera n. 179/03/CSP e successive disposizioni che potranno essere emanate dall’Autorità, ai sensi dell’art. 72 del Codice, in merito alla qualità dei servizi.

Si osserva, pertanto, come l’Autorità avesse posto obblighi generali di tutela contrattuale in capo ai soggetti OTT che fornivano servizi di comunicazione interpersonale VoIP, incluso la condivisione di video e testi, da parte di soggetti, non assegnatari di numerazione, estranei al settore tradizionale delle telecomunicazioni, solo laddove vi fosse una interoperabilità con la rete telefonica tradizionale.

Con il nuovo Codice tale limitazione appare essere stata rimossa laddove nella definizione di servizio di comunicazione elettronica ricadono i servizi di comunicazione interpersonale *number independent* indipendentemente dal fatto che l’utente sia messo in grado di effettuare chiamate verso o dalla rete telefonica tradizionale.

Per quanto riguarda l’ambito soggettivo il Codice specifica che:

*cccc) **utente finale**: un utente che non fornisce reti pubbliche di comunicazione elettronica o servizi di comunicazione elettronica accessibili al pubblico o a gruppi chiusi di utenti;*

*dddd) **utente**: la persona fisica o giuridica che utilizza o chiede di utilizzare un servizio di comunicazione elettronica accessibile al pubblico, ovvero a un insieme predefinito e chiuso di persone fisiche o giuridiche all'uopo autorizzate.*

D’altra parte, l’**utente finale** è quel soggetto che utilizza un servizio di comunicazione elettronica che include i **servizi di comunicazione interpersonale indipendenti dal numero** definiti alla precedente lettera iii), che forniscono *on-line*, in modalità, appunto c.d. *number independent*, servizi in parte sostitutivi dei tradizionali servizi di comunicazione interpersonale, consentendo gli scambi interattivi di voce, video e di informazioni tra un numero finito di persone. Sono ricompresi servizi quali, tra gli altri, quelli di messaggistica e le *chat*, anche video, di gruppo.

Ne consegue che parrebbero **rientrare nel campo di applicazione del Codice** le imprese c.d. “*over the top*” (OTT) che forniscono tali tipologie di servizi, indipendentemente dalla interconnessione con la rete telefonica e dati pubblica, ferma restando la deroga di cui all’art. 98-undecies (Deroga per alcune microimprese)

*1. A eccezione degli articoli 98-duodecies e 98-terdecies, il **presente titolo** non si applica alle **microimprese** che forniscono servizi di comunicazione interpersonale indipendenti dal numero, a meno che queste forniscano altri servizi di comunicazione elettronica*

Tutto quanto premesso, occorre a questo punto di chiarire quali sono le tutele previste dal Codice, in materia di utenti finali, che possano in linea teorica ritenersi applicabili ai soggetti che forniscono servizi di comunicazione interpersonale *number independent*.

18. L’art. 98-*quater decies* (**Obblighi di informazione applicabili ai contratti**) prevede che “1. *Prima che il consumatore sia vincolato da un contratto o da un’offerta corrispondente, i fornitori di servizi di comunicazione elettronica accessibili al pubblico diversi dai servizi di trasmissione utilizzati per la fornitura di servizi da macchina a macchina*

forniscono le informazioni necessarie di cui agli articoli 48 e 49 del Codice del consumo, nonché, in aggiunta, le informazioni elencate all'allegato 8...”.

Non sono in tal caso esclusi i servizi di comunicazione interpersonale *number independent*.

Tale esclusione non è rinvenibile neanche al comma 3 dello stesso articolo che riguarda la sintesi contrattuale:

*3. I fornitori di servizi di comunicazione elettronica accessibili al pubblico **diversi dai servizi di trasmissione utilizzati per la fornitura di servizi da macchina a macchina** forniscono ai consumatori una sintesi contrattuale concisa e facilmente leggibile.*

19. L'art. 98-*septies decies* (**Durata dei contratti e diritto di recesso**) prevede al comma 1 che “ [l]’Autorità provvede affinché le condizioni e le procedure di recesso dei contratti non fungano da disincentivo al cambiamento di fornitore di servizi e affinché i contratti stipulati tra consumatori e fornitori di servizi di comunicazione elettronica accessibili al pubblico **diversi dai servizi di comunicazione interpersonale indipendenti dal numero e dai servizi di trasmissione utilizzati per la fornitura di servizi da macchina a macchina** non impongano un periodo di impegno superiore a 24 mesi con l’obbligo di prevedere che tra le offerte commerciali almeno una abbia una durata massima iniziale di 12 mesi”.

Si osserva come in tal caso vi sia una specifica esclusione dall’obbligo di durata per i servizi *number independent*. Analoga esclusione vale in materia di disdetta della proroga automatica di cui al comma 4 e per il comma 5 sullo *ius variandi*, oltre che per i commi 6 e 7 sul diritto di recesso.

20. Non appaiono esclusi i servizi *number independent* dall’applicazione dell’art. 98-*sedecies* (**Qualità dei servizi relativi all’accesso a internet e dei servizi di comunicazione interpersonale accessibili al pubblico**) laddove al comma 1 è previsto che “[l]’Autorità può prescrivere ai fornitori di servizi di accesso a internet e di servizi di comunicazione interpersonale accessibili al pubblico di pubblicare, a uso degli utenti finali, informazioni complete, comparabili, attendibili, di facile consultazione e aggiornate sulla qualità dei servizi offerti”.

Come detto, infatti, nell’ambito dei servizi di comunicazione interpersonale accessibili al pubblico sono inclusi quelli *number independent*. Va detto che, in tal caso, la qualità dei servizi dipende anche dalle prestazioni del sottostante servizio di connettività.

21. Analogo discorso vale in relazione all’applicazione dell’art. 98-*quindecies* (**Trasparenza, confronto delle offerte e pubblicazione delle informazioni**), laddove prevede, al comma 1, che “[q]ualora i fornitori di servizi di accesso a internet o di comunicazione interpersonale accessibili al pubblico assoggettino la fornitura di tali servizi a termini e condizioni, l’Autorità provvede affinché le informazioni di cui all’allegato 9 siano pubblicate da tutti i fornitori in questione o dalla stessa Autorità. Anche in tal caso non vi è una esclusione dei servizi *number independent*”.

22. In conclusione, il combinato disposto delle norme richiamate appare consentire di applicare agli OTT che forniscono servizi di comunicazione interpersonale, e che non sono microimprese, le misure di tutela relative **all’informazione contrattuale, alla trasparenza e alla pubblicazione dei livelli di qualità**.

Si tratta tuttavia di stabilire in concreto quali misure siano applicabili alla luce di una serie di considerazioni:

- si tratta di servizi di norma non a pagamento;
- non è possibile fornire garanzie di qualità non sussistendo, necessariamente, accordi di interconnessione con gli ISP.

Ciò determina, in via teorica, una semplificazione degli obblighi regolamentari.

In particolare, avuto riguardo alla gratuità del servizio, il considerato 260 della direttiva che ha istituito il Codice europeo richiama che *“gli utenti finali dovrebbero fra l'altro essere informati dei livelli di qualità del servizio offerti, delle condizioni di promozione e risoluzione dei contratti e delle tariffe e dei piani tariffari applicabili ai servizi soggetti a condizioni di prezzo particolari. Tali informazioni sono pertinenti per i fornitori di servizi di comunicazione elettronica accessibili al pubblico diversi dai servizi di trasmissione utilizzati per la fornitura di servizi da macchina a macchina.”*

Tuttavia il paragrafo chiarisce che *“Fatte salve le norme applicabili sulla protezione dei dati personali, un fornitore di servizi di comunicazione elettronica accessibili al pubblico non dovrebbe essere soggetto agli obblighi relativi ai requisiti in materia di informazione per i contratti in cui il fornitore e le società o le persone affiliate non ricevano alcuna remunerazione direttamente o indirettamente legata alla fornitura di servizi di comunicazione elettronica come, ad esempio, nel caso in cui un'università concede ai visitatori l'accesso gratuito alla sua rete senza fili nel campus senza ricevere alcuna remunerazione né attraverso il pagamento da parte degli utenti né attraverso introiti pubblicitari.”*

23. In aggiunta il paragrafo 18 della direttiva europea specifica che *“I servizi di comunicazione interpersonale che utilizzano numeri che figurano in piani di numerazione nazionale e internazionale si connettono a risorse di numerazione assegnate pubblicamente. Tali servizi di comunicazione interpersonale basati sul numero comprendono sia i servizi ai quali sono assegnati numeri degli utenti finali al fine di garantire la connettività da punto a punto (end-to-end) sia i servizi che consentono agli utenti finali di raggiungere le persone alle quali tali numeri sono stati assegnati.*

L'uso di un numero come identificativo non dovrebbe essere considerato equivalente all'uso di un numero per la connessione a numeri assegnati pubblicamente e pertanto non dovrebbe essere ritenuto di per sé sufficiente per qualificare un servizio come servizio di comunicazione interpersonale basato sul numero.

I servizi di comunicazione interpersonale indipendenti dal numero dovrebbero essere soggetti a obblighi solo laddove interessi pubblici richiedano l'applicazione di obblighi normativi specifici a tutti i tipi di servizi di comunicazione interpersonale, indipendentemente dal fatto che utilizzino numeri per la fornitura del servizio. È opportuno trattare in maniera diversa i servizi di comunicazione interpersonale basati sul numero, dato che essi fanno parte di un ecosistema interoperabile il cui funzionamento è garantito pubblicamente e ne beneficiano.

24. Il paragrafo (44) chiarisce che *“Contrariamente alle altre categorie di reti e servizi di comunicazione elettronica quali definite nella presente direttiva, i servizi di comunicazione interpersonale indipendenti dal numero non beneficiano dell'uso delle risorse di numerazione pubbliche e non fanno parte di un ecosistema interoperabile il cui funzionamento è garantito pubblicamente. Pertanto, non è opportuno assoggettare tali tipi di servizi al regime di autorizzazione generale.”*

Tale ultimo passaggio conferma l'impianto regolamentare della delibera n. 11/06/CIR.

Si osserva, pertanto, una certa cautela da parte del legislatore europeo in relazione all'imposizione di obblighi regolamentari in capo ai soggetti che forniscono tale tipologia di servizi.

Attesa la novità della materia, che comunque si pone nel solco dell'attività regolamentare dell'Autorità sul VoIP (si pensi alla citata delibera n. 11/06/CIR) e, più di recente, in materia di SMA per i servizi media audiovisivi degli OTT, **si è chiesto ai soggetti interessati di fornire all'Autorità specifiche valutazioni e proposte sugli obblighi regolamentari tra quelli individuati nello schema di Regolamento che si ritengono eventualmente applicabili ai fornitori di servizi di comunicazione interpersonale number independent.**

Esiti della consultazione pubblica di cui alla delibera n. 89/23/CONS

Ambito oggettivo di applicazione: contratti con utenti finali o contratti per adesione

25. In esito alle osservazioni del mercato si conferma che nelle intenzioni dell'Autorità, al di fuori degli articoli che riguardano gli obblighi regolamentari di cui al paragrafo 11 della delibera n. 89/23/CONS², il Regolamento si applica agli utenti finali intesi come consumatori, microimprese, piccole imprese, e imprese più grandi (medie imprese e grandi imprese volendo esemplificare) oltre alle organizzazioni senza scopo di lucro. Per gli obblighi di cui al paragrafo 11 della citata delibera si fa riferimento ai consumatori e, ove indicato, alle micro, piccole imprese e associazioni senza scopo di lucro, escludendo le imprese più grandi. L'Autorità ritiene, pertanto, proprio al fine di evitare ulteriori dubbi, riformulare l'articolo 2 eliminando il riferimento alle medie imprese come segue:

"Il presente regolamento si applica ai contratti tra operatori e utenti finali, fatte salve le disposizioni ove si fa esplicito riferimento ai soli a consumatori e a microimprese, piccole e ~~medie~~ imprese e organizzazioni senza scopo di lucro."

D'altra parte, il paragrafo 11 della delibera n. 89/23/CONS è sul punto chiaro nel non citare le medie imprese (tuttavia non citate dalla Direttiva) e nell'escluderle in maniera indiretta a conferma del fatto che trattasi di un mero errore materiale: *"A supporto di quanto sopra rileva il fatto che, in ciascuno dei citati articoli, il legislatore nazionale si preoccupa di specificare che le disposizioni di volta in volta previste per i consumatori si applicano anche agli utenti finali che sono microimprese, piccole imprese o organizzazioni senza scopo di lucro, a meno che esse non abbiano espressamente acconsentito a non applicare la totalità o parti di tali disposizioni. In maniera indiretta sono escluse le altre tipologie di imprese."*

La regolamentazione dei servizi number independent degli OTT

² a. Informazioni contrattuali (art. 98 quater decies), durata massima dei contratti e diritto di recesso (art. 98 septies decies, comma 1) e offerte a pacchetti (art. 98 novies decies).

26. Alcune società rispondenti ritengono che i fornitori di servizi di comunicazione interpersonale “*number independent*” debbano avere i medesimi obblighi dei fornitori di servizi di comunicazione elettronica tradizionali nella misura in cui gli stessi possano qualificarsi come servizi sostitutivi di quelli tradizionali.

In merito agli OTT, alcuni rispondenti condividono la valutazione sulla estensione degli obblighi inerenti all’informativa contrattuale, alla trasparenza e alla pubblicazione dei requisiti di qualità anche a tali OTT.

Un rispondente ritiene parimenti necessario assoggettare gli OTT alla medesima regolamentazione valida per gli operatori di comunicazione elettronica, visto che i servizi erogati tramite APP, nominalmente *number independent*, utilizzano indirettamente risorse di numerazione, come forma di identificativo dell’utente, assegnate a tali operatori, e le reti di questi ultimi senza un accordo diretto con gli stessi e senza alcuna forma di remunerazione

In sintesi, secondo alcuni rispondenti, tutti gli obblighi di qualsiasi tipo che saranno e/o sono in capo agli operatori di comunicazione elettronica dovrebbero essere imposti agli OTT i quali dovrebbero anche essere soggetti alla richiesta di una autorizzazione generale al MIMIT per poter operare nel nostro Paese.

Per l’effetto, secondo gli stessi, tali OTT dovrebbero, altresì, riconoscere agli operatori una qualche forma di remunerazione per il servizio reso, altrimenti determinandosi un fenomeno di ingiustificato arricchimento vietato dall’ordinamento.

L’Autorità, al riguardo, rileva che la valutazione della sostituibilità dei servizi offerti dagli OTT che forniscono servizi *number independent* va svolta, sia in ambito comunitario che nazionale, nelle relative analisi di mercato. In questo provvedimento gli obblighi regolamentari devono attuare quanto stabilito dal Codice europeo e dalla relativa trasposizione nazionale che, allo stato, non appaiono - salvo dove diversamente specificato - applicare a tali servizi obblighi sovrapponibili a quelli dei servizi offerti tramite assegnazione della numerazione del PNN. Non si reputa, pertanto, di poter, in linea di principio, accogliere, pena in difetto la illegittimità del Regolamento, quanto proposto.

Si aggiunga che il requisito di prevedere la necessità di una autorizzazione generale per la fornitura di servizi cosiddetti *number independent* non può essere stabilito dal presente Regolamento. A tale proposito, si richiama che il paragrafo (44) della Direttiva chiarisce che “*Contrariamente alle altre categorie di reti e servizi di comunicazione elettronica quali definite nella presente direttiva, i servizi di comunicazione interpersonale indipendenti dal numero non beneficiano dell’uso delle risorse di numerazione pubbliche e non fanno parte di un ecosistema interoperabile il cui funzionamento è garantito pubblicamente. Pertanto, non è opportuno assoggettare tali tipi di servizi al regime di autorizzazione generale.*”

Parimenti il tema della remunerazione da parte degli OTT agli operatori esula dall’ambito di competenza di questo Regolamento.

Sull’applicabilità degli obblighi regolamentari si conferma quanto chiarito nel paragrafo della presente delibera recante “Applicazione del Regolamento ai soggetti che forniscono

offerte per i servizi di comunicazione interpersonale indipendenti dal numero (c.d. OTT)” che riprende analogo paragrafo (16 a seguire) della delibera n. 89/23/CONS.

3.2. Libertà di scelta degli utenti e obblighi informativi (art. 3 dello schema di Regolamento)

27. L’art. 3 del Regolamento è volto essenzialmente a far sì che gli utenti finali esercitino liberamente il proprio diritto, di cui all’articolo 98-*quarterdecies* del Codice, di stipulare contratti con uno o più operatori di comunicazioni elettroniche.

In base al comma 2 del citato articolo 3 dello schema di Regolamento gli operatori adeguano i propri modelli contrattuali e adottano tutte le misure necessarie affinché gli utenti finali dispongano, prima della conclusione del contratto, delle informazioni elencate all’art. 4 dello schema di Regolamento, che devono essere riportate in modo chiaro, dettagliato e facilmente comprensibile. In base al comma 3 dell’articolo 3 gli operatori dovranno adottare tutte le misure necessarie a evitare la fornitura di servizi in assenza di un contratto consapevolmente e liberamente concluso dall’utente finale, in particolare nel caso in cui il contratto comporti il passaggio ad altro operatore e la portabilità del numero. Ciò al fine di evitare servizi non richiesti.

A tale proposito il considerato 281 della direttiva europea chiarisce che *“Le esperienze di alcuni Stati membri hanno evidenziato il rischio potenziale che il passaggio a un altro operatore avvenga senza il consenso dell’utente finale. Benché tale materia rientri principalmente fra le competenze delle autorità giudiziarie e di polizia, gli Stati membri dovrebbero poter imporre le misure minime necessarie a ridurre il più possibile tali rischi e a garantire la tutela degli utenti finali durante l’operazione di trasferimento, anche con l’imposizione di idonee sanzioni, senza compromettere l’attrattiva di tale operazione per gli utenti finali. Le condizioni contrattuali non dovrebbero limitare il diritto alla portabilità del numero”*.

Nello schema di Regolamento sottoposto a consultazione pubblica è stato previsto, al comma 3, che se il cambiamento di operatore avviene contro la volontà dell’utente finale, l’operatore responsabile non pretende alcun corrispettivo per le prestazioni erogate e provvede in favore dell’utente finale, oltre alla corresponsione degli indennizzi dovuti, al rimborso delle somme da questi indebitamente corrisposte in ragione del trasferimento, ivi incluse quelle necessarie al ripristino delle condizioni tecniche e contrattuali preesistenti.

Esiti della consultazione pubblica di cui alla delibera n. 89/23/CONS

28. In esito al procedimento si è chiarito, in Allegato A, che il comma 2, nello specifico, fa riferimento al diritto, da parte di una categoria di utenti finali che sono, sulla base di quanto chiarito al paragrafo V.13 dello stesso allegato, consumatori, micro e piccole imprese e associazioni senza scopo di lucro, ad ottenere, prima della conclusione del contratto, delle informazioni specificate nell’articolo 4. Si condivide, pertanto, sull’opportunità segnalata da alcuni rispondenti di meglio specificare l’ambito soggettivo di applicazione del comma 2 dell’articolo 3 del Regolamento che è pertanto così conseguentemente modificato:

2. Gli operatori adeguano i propri modelli contrattuali e adottano tutte le misure necessarie affinché ~~gli utenti finali~~ i consumatori, le microimprese, le piccole imprese e

le organizzazioni senza scopo di lucro dispongano, prima della conclusione del contratto, delle informazioni elencate nell'articolo 4 del presente Regolamento, che devono essere riportate in modo chiaro, dettagliato e facilmente comprensibile.

Anche in relazione al comma 3, in esito alla consultazione pubblica, è stato meglio precisato, nel Regolamento allegato alla presente delibera, l'opportuna espressa volontà dell'utente finale di ripristinare le condizioni iniziali di servizio laddove ciò sarà tecnicamente possibile, come segue:

*3. Gli operatori adottano tutte le misure necessarie ad evitare la fornitura di servizi in assenza di un contratto consapevolmente e liberamente concluso dall'utente finale, in particolare nel caso in cui il contratto comporti il passaggio ad altro operatore e la portabilità del numero. Se il cambiamento di operatore avviene ~~contro la~~ **in assenza della volontà comprovata** dell'utente finale, l'operatore responsabile non pretende alcun corrispettivo per le prestazioni erogate e provvede in favore dell'utente finale, oltre alla corresponsione degli indennizzi dovuti, al rimborso delle somme da questi indebitamente corrisposte in ragione del trasferimento, ivi incluse quelle necessarie, **previa richiesta di quest'ultimo**, al ripristino delle condizioni tecniche e contrattuali preesistenti se tecnicamente possibile.*

3.3. Informazioni contrattuali (art. 4 dello schema di Regolamento)

29. I commi 2 e 3 dell'articolo 4 del Regolamento attuano in maniera abbastanza fedele, seppur con le opportune semplificazioni e chiarimenti, il Codice prevedendo, in sintesi, con riferimento a quanto sottoposto a consultazione pubblica, quanto segue.

*2. **Prima che il consumatore sia vincolato da un contratto o da un'offerta corrispondente, gli operatori forniscono le informazioni di cui al presente articolo, nella misura in cui tali informazioni riguardino un servizio da loro offerto. Le informazioni sono fornite in modo chiaro e comprensibile su un supporto durevole o, se non è fattibile fornire le informazioni su supporto durevole, sotto forma di documento facilmente scaricabile messo a disposizione dal fornitore, anche tramite modalità digitali. Il fornitore richiama esplicitamente l'attenzione del consumatore sulla disponibilità di tale documento e sull'importanza di scaricarlo a fini di documentazione, riferimento futuro e riproduzione identica. Le informazioni sono fornite in un formato accessibile per gli utenti finali con disabilità conformemente al diritto dell'Unione che armonizza i requisiti di accessibilità dei prodotti e dei servizi.***

Il comma 2, pertanto, richiama l'obbligo per l'operatore di fornire le informazioni contrattuali, in seguito elencate, su supporto durevole, in modo chiaro e comprensibile.

Il successivo comma 3 dello schema sottoposto a consultazione elenca le informazioni da fornire.

3. Gli operatori forniscono almeno le seguenti informazioni:

1) nell'ambito delle principali caratteristiche di ogni servizio fornito:

*i. **i livelli minimi di qualità del servizio** nella misura in cui sono offerti e gli specifici parametri di qualità garantiti. Laddove non sia offerto alcun livello minimo di qualità del servizio, ciò deve essere comunicato; i livelli minimi di qualità del*



servizio sono forniti tenuto conto di quanto disposto dall'Autorità nelle delibere inerenti le carte dei servizi per l'accesso da postazione fissa e mobile;

- ii. *fermo restando il diritto degli utenti finali di utilizzare apparecchiature terminali di loro scelta, a norma dell'articolo 3, paragrafo 1, del regolamento (UE) 2015/2120, le condizioni, compresi i contributi, imposte dal fornitore all'utilizzo delle apparecchiature terminali fornite;*
30. Come premesso le specifiche informazioni di cui al punto 1) sono state già definite nelle delibere nn., 436/22/CONS e 23/23/CONS, 156/23/CONS (quest'ultima tenuto conto degli aggiornamenti intersorsi rispetto ad aprile 2023 a seguito della conclusione del procedimento avviato con delibera n. 405/22/CONS). Al punto 2) seguente sono elencate le informazioni sui costi come indicate nello schema sottoposto a consultazione:
- 2) *nell'ambito delle informazioni sul prezzo, ove e nella misura applicabile, gli importi dovuti rispettivamente per l'attivazione del servizio di comunicazione elettronica e per i costi ricorrenti o legati al consumo; in particolare gli operatori forniscono:*
 - a. *i dettagli del piano o dei piani tariffari specifici previsti dal contratto e, per ciascun piano tariffario, i tipi di servizi offerti, compresi, se del caso, i volumi delle comunicazioni (quali MB, minuti, messaggi) inclusi in ciascun periodo di fatturazione e il prezzo per unità supplementare di comunicazione;*
 - b. *in caso di piano o di piani tariffari con un volume di comunicazioni prestabilito, la possibilità per i consumatori di differire il volume non utilizzato dal periodo di fatturazione precedente a quello successivo, laddove il contratto preveda tale opzione;*
 - c. *strumenti per salvaguardare la trasparenza delle fatture e monitorare il livello dei consumi;*
 - d. *informazioni sulle tariffe in vigore riguardo a numeri o servizi soggetti a particolari condizioni tariffarie nel rispetto di quanto previsto nel Piano nazionale di numerazione;*
 - e. *per i pacchetti di servizi e i pacchetti che comprendono servizi e apparecchiature terminali, il prezzo dei singoli elementi del pacchetto, nella misura in cui sono commercializzati anche separatamente;*
 - f. *dettagli e condizioni, compresi i contributi, su servizio postvendita, manutenzione e assistenza ai clienti;*
 - g. *mezzi per ottenere informazioni aggiornate su tutte le tariffe vigenti e sui costi di manutenzione;*

Si osserva il riferimento all'assistenza clienti, oggetto della consultazione dell'Autorità di cui alla delibera n. 436/22/CONS. Nel caso di offerte a pacchetto gli operatori devono indicare i costi delle singole componenti, inclusi i terminali, se venduti separatamente.

Vanno chiariti i termini e costi delle attività di manutenzione del servizio e della fatturazione.

Vanno inoltre indicati i prezzi delle chiamate ai numeri a sovrapprezzo o con tariffazione specifica.



Ovviamente vanno specificati i canoni e le componenti di costo a consumo.

Al successivo punto 3), sempre dello schema sottoposto a consultazione, sono elencate le informazioni relative alla durata contrattuale e al rinnovo:

- 3) *nell'ambito delle informazioni concernenti la **durata del contratto e le condizioni di rinnovo e di risoluzione**, compresi eventuali oneri di risoluzione, nella misura in cui si applicano tali condizioni:*
- a. *ogni utilizzo minimo o durata minima richiesti per beneficiare di **condizioni promozionali**;*
 - b. *costi legati al passaggio dell'utenza ad altro operatore e agli accordi di indennizzo e rimborso in caso di ritardi o abusi nel passaggio, nonché informazioni circa le rispettive procedure.*
 - c. *informazioni sul diritto, di cui beneficiano i consumatori che utilizzano servizi prepagati, **al rimborso, su richiesta, dei crediti residui** in caso di passaggio, come stabilito all'articolo 98-octiesdecies comma 6 del Codice;*
 - d. ***oneri per risoluzione anticipata dal contratto, comprese le informazioni sull'apparecchiatura terminale e sul recupero dei costi in relazione alla stessa;***
 - e. *termine entro il quale avverrà l'attivazione del servizio e delle modalità di **corresponsione dell'indennizzo automatico** se tale termine non viene rispettato;*

Di rilievo, tra le informazioni, il tema delle promozioni e le durate minime di permanenza per fruirne, i costi di cessazione, anche in caso di passaggio ad altro operatore, i costi dell'apparecchiatura terminale e la relativa rateizzazione, i tempi di attivazione della linea e gli indennizzi automatici in caso di ritardo.

- 4) *le disposizioni relative all'indennizzo e al rimborso, ivi compreso, se del caso, un riferimento esplicito ai diritti dei consumatori, applicabili qualora non sia raggiunto il livello di qualità del servizio previsto dal contratto;*

L'informazione di cui al punto 4), sottoposto a consultazione, riguarda il mancato rispetto del livello di qualità del servizio promesso. Si fa, a tale proposito, riferimento a quanto già definito nelle delibere nn. 23/23/CONS e 156/23/CONS (come aggiornata a conclusione della relativa consultazione pubblica avviata con delibera n. 405/22/CONS).

- 5) *nell'ambito delle informazioni concernenti la durata del contratto per i pacchetti di servizi e le condizioni di rinnovo e di risoluzione del contratto, ove applicabile, le **condizioni di cessazione del pacchetto o dei suoi elementi**;*

L'informazione di cui al punto 5), come posta a consultazione, assume particolare rilievo nel caso di offerte convergenti laddove in caso di cessazione del servizio occorre che il cliente sappia se deve indicare la cessazione di ogni singola componente, come ad esempio la SIM.

- 6) *informazioni dettagliate su prodotti e servizi **destinati a utenti finali con disabilità** e su come possono essere ottenuti gli aggiornamenti di tali informazioni;*

Si rinvia a proposito del punto 6), sottoposto al mercato, alla ricostruzione normativa svolta nella delibera n. 36/23/CONS laddove si evidenziano le diverse competenze dell'Autorità e di altri organismi.



- 7) *i mezzi con cui possono essere avviati i procedimenti di risoluzione delle controversie, incluse le controversie nazionali e transfrontaliere, in conformità dell'articolo 25 del Codice.*
- 8) *i fornitori di servizi di accesso a internet pubblicano anche le informazioni richieste a norma dell'articolo 4, comma 1, del regolamento (UE) 2015/2120.*

La previsione di cui al punto 8), posto a consultazione, è già tra l'altro prevista nelle specifiche delibere nn., 436/22/CONS, 23/23/CONS e 156/22/CONS.

Il successivo comma 4, sottoposto al mercato, esplicita l'applicazione a consumatori, microimprese, piccole imprese e organizzazioni senza scopo di lucro con possibilità di deroga:

4. *Le informazioni di cui ai commi 1, 2, 3 e 5 sono fornite anche agli utenti finali che sono microimprese, piccole imprese o organizzazioni senza scopo di lucro, a meno che esse non abbiano espressamente acconsentito, in fase di conclusione del contratto, a non applicare la totalità o parti di tali disposizioni. Il contratto per i suddetti utenti finali prevede le specifiche clausole che consentono la espressa rinuncia mediante modulo pre-compilato.*

Il comma 5, sottoposto a consultazione, riguarda la **sintesi contrattuale** e prevede quanto segue:

5. *Gli operatori forniscono ai consumatori, **unitamente al contratto prima della sottoscrizione**, anche in caso di **contatto telefonico**, una sintesi contrattuale concisa e facilmente leggibile. Tale sintesi individua i principali elementi degli obblighi di informazione in conformità del comma 1. Gli elementi principali comprendono almeno:*

- a) *il nome, l'indirizzo e i recapiti del fornitore e, se diversi, i recapiti per eventuali reclami;*
- b) *le principali caratteristiche di ciascun servizio fornito **inclusi eventuali meccanismi di indicizzazione**;*
- c) *i **rispettivi prezzi per attivare il servizio di comunicazione elettronica e per i costi ricorrenti o legati al consumo**, qualora il servizio sia fornito a fronte di un pagamento diretto in denaro;*
- d) *la **durata del contratto e le condizioni di rinnovo e risoluzione**;*
- e) *la misura in cui i prodotti e i servizi sono **progettati per gli utenti finali con disabilità**;*
- f) *con riguardo ai servizi di accesso a internet, una sintesi delle informazioni di cui al comma 3, punto 8).*

31. Si osserva, a tale ultimo riguardo, che il Codice introduce per la prima volta l'obbligo di prevedere in fase di sottoscrizione del contratto, ai fini della relativa conclusione, anche un documento di *sintesi contrattuale* riepilogativo delle informazioni di cui all'art. 98 – *quater decies*, comma 1.

Il documento di sintesi contrattuale è rivolto ai consumatori ai sensi del comma 1 dell'articolo 98 - *quater decies* e alle microimprese, alle piccole imprese e alle organizzazioni senza scopo di lucro, ai sensi del comma 2, salvo che questi ultimi “non

abbiano espressamente acconsentito a non applicare la totalità o parti di tali disposizioni”.

Gli elementi principali del contratto che i fornitori di servizi di comunicazione elettronica accessibili al pubblico devono fornire sono contenuti nel modello di sintesi contrattuale e devono essere facilmente leggibili e comprensibili.

Le informazioni di sintesi riguardano le caratteristiche di ciascun servizio, i relativi prezzi una tantum e ricorrenti, la durata del contratto, il rinnovo e la risoluzione, le misure per i disabili e le informazioni (in sintesi) previste dal regolamento sulla net neutrality.

A tale ultimo riguardo l’Autorità ha già regolamentato le informazioni contrattuali nelle delibere nn. 23/23/CONS e 156/22/CONS (che conclude il procedimento avviato con delibera n. 405/22/CONS citato nella delibera n. 89/23/CONS) che riguardano *i)* la velocità di *upload* e *download* minima; *ii)* la velocità normalmente disponibile; *iii)* la velocità di *upload* e *download* massima stimata e pubblicizzata.

Si osserva che l’Autorità ha incluso, tra le informazioni della sintesi, quelle relative alla indicizzazione di cui si parlerà di seguito. Le informazioni contrattuali sintetiche, siano esse in formato cartaceo o disponibili elettronicamente, devono essere disponibili prima della stipula del contratto, anche nel caso di contratti a distanza, e devono essere conformi alle pertinenti prescrizioni in materia di accessibilità e secondo lo schema definito dal Regolamento (UE) 2019/2243.

A tale proposito si ritiene di interesse quanto riportato nel considerato 261 della direttiva europea, che ha istituito il nuovo Codice europeo, laddove chiarisce che ***Le informazioni fornite prima della stipula del contratto e il modello di sintesi dovrebbero costituire parte integrante del contratto finale.***

Si ritiene che la sintesi contrattuale debba essere disponibile, essendo prevista anche in caso di contratto a distanza, via web, laddove il cliente deve avere a propria disposizione la sintesi di contratto da visionare e accettare prima della sottoscrizione della proposta contrattuale; in caso di contratto via telefono potrà essere inviata all’utente tramite e-mail in modo da poterla visionare nel corso della telefonata o successivamente prima di effettuare l’ordine. Analogamente dovrà essere immediatamente disponibile nei punti vendita unitamente al contratto principale.

Si ritiene ragionevole specificare, tenuto conto delle richieste di chiarimento degli operatori, che la sintesi contrattuale non debba riguardare gli adeguamenti tariffari nell’ambito della vigenza contrattuale.

Tale modello di sintesi contrattuale, come detto, deve essere fornito a tutti i consumatori prima della sottoscrizione del contratto. Si pone l’accento sul requisito della contestualità, rispetto al contratto, della messa a disposizione della sintesi contrattuale e, in ogni caso, della necessaria presa visione da parte dell’utente prima della relativa sottoscrizione. Nello specifico è previsto, nello schema di Regolamento sottoposto a consultazione, che *“il contratto diventa effettivo quando il consumatore ha confermato il proprio accordo in seguito alla ricezione della sintesi contrattuale”*. Le modalità di conferma possono essere molteplici e si ritiene di lasciare al mercato di individuarle, fermo restando che il consenso dovrà restare prova (ad esempio, in caso di adesione via web non dovrà essere possibile procedere alla conclusione del contratto prima di aver confermato di aver preso visione della sintesi). È stato, inoltre, previsto nello schema di Regolamento il seguente comma:



6. *I fornitori soggetti agli obblighi di cui al comma 1 forniscono, mediante il modello sintetico di cui al Regolamento di esecuzione (UE) 2019/2243 della Commissione, del 17 dicembre 2019, la sintesi contrattuale gratuitamente ai consumatori, **prima della stipula del contratto, anche nel caso di contratti a distanza.** Qualora sia impossibile in quel momento, per ragioni tecniche oggettive, fornire la sintesi contrattuale, essa è fornita in seguito senza indebito ritardo; **il contratto diventa effettivo quando il consumatore ha confermato il proprio accordo in seguito alla ricezione della sintesi contrattuale.***

L'articolo 98 – *quater decies* al comma 5, ripreso al comma 7 dell'art. 4 dello schema di Regolamento, prevede inoltre che le informazioni contenute nel documento di sintesi contrattuale “*diventano parte integrante del contratto e non sono modificate prima della scadenza del termine di cui all'articolo 98-septiesdecies comma 1, se non con l'accordo esplicito delle parti contrattuali*”.

32. A tale riguardo gli operatori hanno chiesto di chiarire come tale misura si coordina con l'istituto dello *ius variandi*. L'Autorità ritiene opportuna una lettura secondo cui la misura in parola vada intesa nel senso che gli elementi contrattuali della sintesi restano fermi durante la durata contrattuale, fatto salvo quanto previsto al comma 5 dell'articolo 98-*septies decies* che disciplina le condizioni di recesso in caso di modifiche delle condizioni contrattuali.

Si è sottoposta a consultazione, pertanto, la seguente formulazione del comma 7 dell'articolo in parola dello schema di Regolamento:

7. Le informazioni di cui ai commi 3 e 5 diventano parte integrante del contratto e non sono modificate prima della scadenza del termine di cui all'articolo 5 commi 1 e 2, se non con l'accordo esplicito delle parti contrattuali fatto salvo quanto previsto dall'articolo 6 comma 2 (dello schema di Regolamento).

Gli esiti della consultazione pubblica di cui alla delibera n. 89/23/CONS

In esito alla consultazione di cui alla delibera n. 89/23/CONS sono state apportate le seguenti modifiche e precisazioni.

La cessazione contrattuale a seguito di richiesta di migrazione (comma 1)

33. In esito al procedimento l'Autorità prende atto del fatto, avuto riguardo al contenuto del comma 1 dell'articolo 4, in qualche misura collegato al comma 3 dell'articolo 3, che, effettivamente, in alcuni casi sottoposti nell'ambito delle conciliazioni o definizioni, quando il passaggio dell'utente al nuovo operatore non include tutti i servizi, in modo volontario o per errore, l'operatore *donating* continua a fatturare per il servizio per il quale non ha ricevuto la richiesta di migrazione. In tal caso, laddove l'intenzione dell'utente fosse stata quella di recedere da tutti i servizi, una comunicazione in tal senso al *donating* avrebbe evitato il disservizio.

A tale riguardo l'Autorità, al fine di evitare la doppia fatturazione che si genera a seguito di una richiesta di migrazione che, contrariamente alla volontà dell'utente, non comporta la cessazione di tutti i servizi con il *donating*, ritiene opportuno quanto segue.

Una possibile soluzione è quella di prevedere, nell'ambito delle procedure di passaggio, che la richiesta del *recipient* contenga, **in un campo opportuno, l'indicazione della**



volontà del cliente di cessare tutti i servizi con il *donating*. Ovviamente dovrà essere cura dell'operatore recipient acquisire dal cliente, per iscritto, nelle modalità previste, l'effettiva volontà contrattuale. L'Autorità, pertanto, si riserva di avviare delle specifiche riunioni del tavolo tecnico sulle procedure di passaggio tra operatori al fine di definire le specifiche tecniche di tale comunicazione. **L'Autorità**, pertanto, ritiene opportuna una modifica del comma 1 dell'articolo 4 che meglio specifichi tale fattispecie di cessazione contrattuale:

1. *Nel caso di contratti che comportano il trasferimento ad altro operatore, gli operatori, prima della conclusione del contratto, informano gli **utenti finali** ~~i consumatori~~ della conseguente cessazione del rapporto con il precedente fornitore del servizio oggetto del trasferimento, **laddove costoro confermino la volontà di cessare tutti i servizi di quest'ultimo**, e della circostanza che l'eventuale esercizio del diritto di recedere ai sensi dell'articolo 52 del Codice del consumo non comporta il ripristino automatico di tale rapporto contrattuale.*

Ulteriore casistica che origina contenziosi è quella in cui l'utente migra a seguito di *ius variandi*. In tal caso l'operatore *donating* non deve applicare costi di recesso. Tuttavia, in assenza di comunicazione dell'utente questi non è in grado di conoscere le motivazioni della migrazione.

Nel caso dello *ius variandi*, come già previsto al comma 3 dell'art.6 l'utente finale dovrà informare l'operatore *donating*.

L'utilizzo del modulo precompilato per la rinuncia espressa

In merito al **modulo precompilato**, per la rinuncia espressa di cui al comma 4, l'Autorità ritiene condivisibile, nel rispetto del principio di autonomia imprenditoriale, lasciare agli operatori le modalità attraverso cui dare attuazione alla disposizione Codicistica per cui "Le informazioni di cui ai commi 1, 2, 3 e 5 sono fornite anche agli utenti finali che sono microimprese, piccole imprese o organizzazioni senza scopo di lucro, **a meno che esse non abbiano espressamente acconsentito, in fase di conclusione del contratto, a non applicare la totalità o parti di tali disposizioni**". Come noto, la norma lascia in capo a tali enti la possibilità di derogare alle disposizioni del Regolamento, ma non individua anche le modalità attraverso cui tale deroga possa realizzarsi. Pertanto, il modulo precompilato intercetta solo una delle modalità attraverso cui esercitare la rinuncia, potendo invece l'ente in parola, anche derogare alle norme del Regolamento in un modulo non precompilato dall'operatore ma liberamente negoziato tra le parti.

Coordinamento del divieto di modifica del contratto con lo *ius variandi*

34. In relazione al **comma 7**, e al suo coordinamento con lo *ius variandi*, si chiarisce, viste le ulteriori osservazioni del mercato, che l'operatore può, ai sensi del Codice e del Regolamento, apportare modifiche contrattuali ai sensi del successivo articolo 6 del Regolamento. Tuttavia, l'Autorità, anche alla luce di quanto riportato nei paragrafi 50 a seguire della delibera n. 89/23/CONS, ritiene opportuno meglio chiarire la portata della misura. In particolare, l'Autorità ritiene opportuno un richiamo a quanto segue, già riportato nel citato paragrafo 50:



“E invero, il meccanismo dello *jus variandi* non può giustificare qualsivoglia intervento contrattuale dell’operatore. Sul punto, lo stesso Consiglio di Stato, in una propria pronuncia (n. 8024/2019), ha spiegato quanto segue: *“Ritiene il Collegio che, quantomeno nel quadro dei rapporti contrattuali caratterizzati da una forte asimmetria tra i contraenti, la ricostruzione in termini di bilateralità del meccanismo modifica-recesso sia fuorviante. Il contegno dell’utente che ometta di esercitare il recesso non è sufficiente a ricondurre la variazione disposta unilateralmente dall’operatore professionale ad un accordo. Il cliente “subisce” la modifica apportata ex uno latere e che egli non ha voluto. Ad impedire di riconoscere al silenzio il significato di accettazione delle nuove condizioni contrattuali sta una fondamentale considerazione: il recesso permette al titolare, non la conservazione delle condizioni contrattuali originariamente convenute, ma soltanto l’uscita dal rapporto; la difficoltà per gli utenti più vulnerabili di destreggiarsi sul mercato costituisce per essi un disincentivo significativo ad avvalersi della facoltà di exit”*.”

Da quanto sopra, lo stesso Giudice ha poi tratto la conclusione (esattamente pertinente anche nella fattispecie qui in esame, dove addirittura è stata innovata la modalità di pagamento dei servizi) secondo cui *“Per questi motivi, l’art. 70, comma 4, del Codice, non può applicarsi a qualsivoglia tipo di variazione del contenuto del contratto, dovendosi riconoscere in via ermeneutica due tipologie di limiti: in primo luogo, le modifiche unilaterali possono riguardare soltanto la variazione di condizioni già contemplate nel contratto; in secondo luogo, i mutamenti delle condizioni preesistenti non possono mai raggiungere il livello della novazione del preesistente rapporto obbligatorio.”*

In base a quanto statuito dal Consiglio di Stato, i mutamenti delle condizioni preesistenti non possono mai raggiungere il livello della novazione del preesistente rapporto obbligatorio.”.

Il comma 7, pertanto, non fa altro che richiamare quanto previsto dal Codice, sullo *ius variandi*, diritto che comunque l’operatore deve esercitare secondo i dettami della consolidata giurisprudenza prima richiamata, secondo cui, nel caso di novazione contrattuale, occorre l’accordo dell’utente finale in opt in.

Modifiche di dettaglio sull’elenco delle informazioni contrattuali

35. In esito alla consultazione pubblica l’Autorità ha apportato alcune modifiche di dettaglio in relazione alle informazioni contrattuali che riguardano il comma 3 dell’articolo 4 ai fini di quanto segue:

- la specificazione di eventuali limitazioni alla velocità di connessione superata una certa soglia di volume di banda;
- informazioni sulla presenza, laddove applicabile, delle clausole relative all’adeguamento del prezzo e quali indici di riferimento verranno applicati;
- le informazioni richieste a norma dell’articolo 4, comma 1, del regolamento (UE) 2015/2120, precisando che si riferiscono alle lettere d) ed e) del detto regolamento.

Viene inoltre introdotto il comma 9, in modo analogo a quanto fatto nelle delibere nn. 23/23/CONS e 156/23/CONS specificando i fornitori di servizi wholesale collaborano con gli operatori che forniscono servizi al dettaglio che utilizzano le proprie infrastrutture nella fornitura dei servizi, fornendo tutte le informazioni necessarie che risultano nella loro

esclusiva disponibilità ai fini del soddisfacimento degli obblighi informativi, pre-contrattuali e contrattuali, di cui al presente Regolamento.

3.4. Durata del contratto (art. 5 dello schema di Regolamento)

36. Analogamente a quanto previsto dalla delibera n. 519/15/CONS, si ribadisce, nel Regolamento, l'obbligo nei *contratti di non imporre un periodo di impegno iniziale superiore a 24 mesi. Gli operatori garantiscono, comunque, che tra le offerte commerciali almeno una abbia una durata massima iniziale di 12 mesi* (commi 1 e 2)
37. In merito all'ambito di applicazione soggettiva di tale disposizione, il Regolamento prevede che la stessa si applica ai **consumatori e alle "microimprese, piccole imprese e organizzazioni senza scopo di lucro"** che non abbiano deciso espressamente di derogarvi in fase di stipula (comma 4). Le imprese più grandi possono negoziare direttamente termini di durata del contratto anche superiori ai 24 mesi ivi stabiliti.
38. Nel Regolamento, in applicazione del Codice, è, altresì, prevista la rateizzazione per un periodo maggiore di 24 mesi per i contratti a rate aventi ad oggetto l'installazione di una connessione fisica, in particolare a reti ad altissima capacità (comma 3).

A tale proposito gli operatori hanno chiesto di chiarire cosa si intenda nel Codice laddove prescrive che "[u]n contratto a rate per l'installazione di una connessione fisica non include l'apparecchiatura terminale, a esempio router o modem, e non impedisce ai consumatori di esercitare i loro diritti in virtù del presente articolo".

L'Autorità ritiene di poter leggere la suddetta disposizione in senso di maggiore libertà dell'utente, che potrà scegliere di acquistare il modem ove lo ritenga, in linea con le previsioni regolamentari che attuano la *net neutrality*. Pertanto, il terminale non dovrà, salvo diversa espressa volontà dell'utente finale, essere incluso nel contratto per l'installazione della fibra.

39. È altresì disciplinato in applicazione del Codice l'istituto della proroga contrattuale. Al **comma 5** dell'articolo in parola, nella forma sottoposta a consultazione pubblica, si prevede che "[s]e il contratto prevede la *proroga automatica*, dopo la *proroga* l'utente finale ha il diritto di recedere dal contratto in qualsiasi momento con un preavviso di massimo un mese e senza incorrere in alcuna penale né costi di disattivazione, eccetto quelli addebitati per la ricezione del servizio durante il periodo di preavviso. Con almeno due mesi di anticipo rispetto alla proroga automatica del contratto, i fornitori informano l'utente finale, in modo chiaro e tempestivo e su un supporto durevole, circa la fine dell'impegno contrattuale e in merito alle modalità di disdetta del contratto e **migliori tariffe relative ai loro servizi**".

Si chiarisce, nel citato comma, che dopo la proroga il cliente **può recedere senza costi di disattivazione o penali**. Tale previsione va coordinata con il principio generale espresso nel "*decreto Bersani*" laddove, nel riconoscere il diritto del fornitore di vedersi riconoscere un onere per il recesso, non è presente la distinzione tra primo periodo impegno contrattuale (massimo 24 mesi) ed eventuale proroga.

Tale lettura è ulteriormente rafforzata dal considerato 274 della direttiva laddove stabilisce che "È altresì possibile prorogare automaticamente i contratti per i servizi di comunicazione elettronica. **In questi casi gli utenti finali dovrebbero avere il diritto di**

risolvere il contratto senza sostenere nessun costo dopo la scadenza del periodo contrattuale.”

40. Il comma 3 dell’articolo 5 del precedente Regolamento di cui alla delibera n. 519/15/CONS (3. *I contratti conclusi tra operatori ed utenti non prevedono termini per la comunicazione 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*) **viene sovrascritto dal comma 5** dello schema di Regolamento sottoposto a consultazione (par. 32) laddove prevede un preavviso, su supporto durevole, di due mesi.
41. Tenuto conto delle richieste di chiarimento degli operatori si è proposta nel Regolamento la seguente definizione di “migliori tariffe”:
- Per migliore tariffa si intende quella dell’offerta (resa disponibile sui siti web degli operatori), rivolta ai clienti in customer base, il cui prezzo sia migliorativo rispetto all’offerta in essere a parità di contenuti o, in alternativa, consenta al cliente di fruire di maggiori contenuti e/o migliori livelli di servizio a parità di prezzo. Ove, infine, l’offerta del cliente sia già più conveniente in termini di prezzo e/o contenuti e livelli di servizio, l’operatore informa il cliente di tale circostanza.***
42. Con riferimento all’obbligo informativo previsto in relazione alle c.d. migliori offerte, si prende atto dell’osservazione di un operatore, il quale ritiene che occorra conciliare il termine di preavviso previsto *ex lege* in almeno due mesi rispetto alla proroga automatica del contratto con la diffusa presenza, nella prassi di mercato, di offerte di durata variabile anche inferiore a 60 giorni. A tal fine, si è ritenuto, nello schema sottoposto a consultazione, che l’informativa al cliente circa le “migliori offerte” possa essere effettuata anche mediante link che rinvia alla pagina di Trasparenza Tariffaria ed all’area personale a disposizione del cliente dove l’operatore deve fornire il quadro puntuale delle migliori offerte vigenti.
43. Al comma 6 viene chiarito, riprendendo in modo quasi integrale il comma 4 del vigente regolamento allegato alla delibera n. 519/15/CONS, che è possibile rateizzare, nel caso di offerte che prevedono anche l’acquisto di servizi e apparecchiature terminali supplementari, per un periodo più lungo rispetto alla durata del contratto principale, afferente alla fornitura di servizi di comunicazioni elettroniche. Gli operatori dovranno garantire ai propri clienti la facoltà, in caso di disdetta del contratto principale, di scegliere se continuare a pagare le residue rate o se pagare in un’unica soluzione le rate residue per l’acquisto degli apparati o servizi supplementari, senza alcun costo ulteriore. Tale previsione è in linea con l’art.98-*novies decies* (Offerte di pacchetti) comma 3 (ripreso all’art. 8-ter dello schema di Regolamento), laddove prevede che “[l]a sottoscrizione di servizi o apparecchiature terminali supplementari forniti o distribuiti dal medesimo fornitore di servizi di accesso a internet o di servizi di comunicazione interpersonale basati sul numero accessibili al pubblico non prolunga la durata originaria del contratto a cui tali servizi o apparecchiature terminali sono aggiunti, **salvo qualora il consumatore convenga diversamente, in maniera espressa, al momento della sottoscrizione relativa a servizi o apparecchiature terminali supplementari**”. Il Codice, pertanto, consente, purché vi sia la volontà espressa dell’utente, di rateizzare i terminali per periodi superiori a 24 mesi.

Tale previsione è anche in linea con il comma 2 dell'articolo 6-ter dello schema di Regolamento laddove prevede che in caso di esercizio del diritto di recesso “*gli importi eventualmente dovuti per il terminale non superano il loro valore corrispondente alle rate residue. Resta ferma la facoltà del cliente di continuare il pagamento secondo il piano di rateizzazione sottoscritto* (tale previsione è stata utilizzata nello schema di Regolamento volendo meglio chiarire la previsione del Codice laddove riporta che *gli importi eventualmente dovuti non superano il loro valore in proporzione al tempo, concordato al momento della conclusione del contratto o la quota rimanente della tariffa per i servizi prestati fino alla fine del contratto, a seconda di quale sia inferiore*)”.

L'Autorità ritiene che una opportuna pratica che gli operatori debbano seguire è di mantenere di *default* la rateizzazione del pagamento per evitare addebiti in unica soluzione se il cliente non lo specifica all'atto del recesso.

Gli esiti della consultazione pubblica di cui alla delibera n. 89/23/CONS

Sui costi di recesso dopo la proroga contrattuale

44. In esito alla consultazione pubblica è emerso quanto segue. Per quanto riguarda il tema della proroga di contratti si è rilevato che la durata contrattuale non è univoca, oltre al fatto che alcuni contratti non stabiliscono vincoli di durata; appare che la maggior parte dei contratti, ove è specificata, facciano riferimento a un periodo di 24 mesi.

Qualche rispondente fa riferimento a contratti, oggi presenti, nei quali non è fissato alcun vincolo di durata minima. Si tratta, secondo i rispondenti, di contratti a tempo indeterminato, *dai quali ciascuna delle parti può recedere in qualunque momento salvo preavviso*, senza applicazione di penali.

Un rispondente ritiene, alla luce del fatto che non sussiste un vincolo di durata o periodo di permanenza minima, che, ai sensi del Codice, sarebbe fatta salva la facoltà per l'operatore di recuperare in ogni caso i costi vivi sostenuti per la dismissione del servizio, a prescindere quindi dal momento in cui avviene la disattivazione dello stesso e anche successivamente alla proroga automatica di un contratto di durata a tempo determinato.

Secondo il rispondente le disposizioni dell'articolo 98-septies decies del Codice relative alla durata del vincolo di permanenza minima nel contratto dei contratti di durata si applicherebbero, quindi, unicamente ai casi in cui gli stessi prevedano tale vincolo e non anche ai contratti a tempo indeterminato ai quali si applicherebbero invece le disposizioni del decreto legge 31 gennaio 2007 n. 7 (c.d. Decreto Bersani), in forza del rinvio disposto dal comma 10 dello stesso articolo 98-septies decies.

L'Autorità ritiene le osservazioni del rispondente non condivisibili in quanto, in base alla proposta del rispondente, l'utente pagherebbe sempre i costi di recesso e rinunciarebbe al diritto ad essere informato sul termine del periodo contrattuale e sulle migliori tariffe disponibili.

La previsione di un contratto di durata non limitata, pertanto, può essere ammessa solo a condizione che non vengano derogate le norme a tutela dell'utenza stabilite nello stesso articolo 98 septies-decies, comma 4, tra cui il diritto ad essere informato sulla miglior tariffa (almeno una volta all'anno) e il diritto di recedere senza penali e senza costi di recesso una volta decorsi, al massimo, 24 mesi.

L'Autorità, pertanto, in ottica di parità di trattamento e non discriminazione, ritiene di fissare un termine ultimo per richiedere i costi di recesso di 24 mesi essendo questo il limite alla durata contrattuale stabilito dal Codice.

La previsione di una durata massima garantisce all'utente il diritto, di cui al comma 4 del citato articolo del Codice, ad essere informato con almeno due mesi di anticipo rispetto alla proroga automatica del contratto, circa la fine dell'impegno contrattuale e in merito alle modalità di recesso dal contratto e alle migliori tariffe relative ai loro servizi.

Nel caso di contratti senza vincoli di uscita, cosiddetti senza durata minima, non sarà prevista la comunicazione relativa alla proroga automatica (fermo restando che il consumatore ne dovrà essere debitamente informato nella sintesi contrattuale e nel contratto). Resta tuttavia fermo l'obbligo informativo rispetto alle migliori tariffe oltre che, come detto, di non applicare penali e costi di recesso dopo un periodo non superiore a 24 mesi.

Alla luce di quanto sopra, il comma 5 dell'art. 5 è stato conseguentemente modificato per chiarirne l'applicabilità a qualunque tipologia di contratto, contemperando la libertà commerciale degli operatori e la tutela degli utenti finali.

Per quanto riguarda il recupero dei costi dopo tale periodo di 24 mesi, l'Autorità prende atto del fatto che, in particolar modo in caso di servizi all'ingrosso, l'operatore retail dovrà remunerare l'operatore *wholesale* e sostenere eventuali costi interni anche dopo il 24-esimo mese. Tuttavia, l'operatore retail può tener conto di tale evenienza recuperando il costo connesso al recesso dai ricavi al dettaglio nel previsto periodo di permanenza dell'utente finale di 24 mesi.

Considerato, tuttavia, che la previsione in parola è fissata in modo dettagliato in questo provvedimento, ad esempio avuto riguardo al periodo massimo di recupero dei costi di 24 mesi, l'Autorità ritiene ragionevole che la stessa si applichi ai contratti stipulati dopo la pubblicazione del presente provvedimento in modo che gli operatori possano valutare, disponendo del quadro regolamentare completo, la più idonea modalità di recupero dei costi di recesso dopo il 24-esimo mese.

Sulla modalità di comunicazione al cliente della migliore tariffa

45. In esito alla consultazione pubblica è emerso quanto segue. Si fa riferimento alla richiesta di chiarimento di un operatore, laddove ritiene che la previsione in capo agli operatori di dover preventivamente analizzare per ciascun cliente, in modo *rolling*, le caratteristiche di ciascuna offerta per poi doverle comunicare a quest'ultimo, sia un'attività non necessaria tenuto conto che l'onere informativo è già soddisfatto dall'operatore, oltre che si tratta di un'attività estremamente onerosa e sproporzionata per la finalità che lo stesso legislatore intendeva perseguire. Un altro operatore ritiene tale obbligo di comunicazione della miglior tariffa per singolo cliente in larga parte irrealizzabile, alla luce della varietà e della variabilità delle offerte, in termini di prezzo e contenuti dei servizi, nonché alla luce della numerosità delle basi clienti e della difficile comparabilità tra le offerte e, ancor più, alla luce delle diverse esigenze di consumo dei clienti sottoscrittori, ignote all'operatore. Anche un altro operatore ritiene che informare il cliente circa l'esistenza o meno di una offerta più conveniente implica il dover analizzare in maniera individuale il prezzo e/o le

caratteristiche tecniche del servizio. Ciò provoca un livello di onerosità a carico del fornitore che la Direttiva non ha ritenuto giustificato imporre.

Un operatore concorda sul fatto che l'informativa al cliente possa essere effettuata anche mediante link, che rinvia alla pagina di Trasparenza Tariffaria ed all'area personale a disposizione del cliente, dove l'operatore fornisce il quadro puntuale delle migliori offerte disponibili. Un altro rispondente ritiene che, stante l'esistenza di già gravosi obblighi informativi relativi alle offerte sottoscrivibili, si possa considerare soddisfatto l'obbligo previsto fornendo il link alla propria pagina web con le offerte che possano interessare il cliente.

Ciò premesso, l'Autorità rileva che il tema sollevato dai suddetti rispondenti è che la proposta in consultazione ponga un onere eccessivo in capo agli operatori. A tale riguardo si rappresenta che l'obbligo deriva direttamente dall'articolo 98 *septies-decies* del Codice e che, comunque, nel nuovo testo del comma 5, l'Autorità ha fornito un criterio attuativo.

Alla luce di quanto sopra, si prende atto del fatto che una ricerca personalizzata della migliore tariffa presenta elementi di complessità non proporzionati allo scopo e che non appare individuarsi nel quadro normativo in capo all'operatore un obbligo di individuazione *ex post* di una tariffa migliorativa rispetto a quella in scadenza di ciascun singolo consumatore.

Si conferma, pertanto che per "migliori tariffe" si intendono quelle selezionate *ex ante* dagli operatori come tali in relazione all'intero pacchetto di proprie tariffe **presenti sul mercato**, in base a criteri semplici e proporzionati e basati sulla equità e ragionevolezza (ad es. le offerte che, a parità di contenuti rispetto ad altre ugualmente attive sul mercato, presentano un prezzo più basso, ad esempio perché promozionato). Appare evidente che offerte molto risalenti nel tempo possono essere sostituite dalla maggior parte delle nuove offerte che saranno, certamente, più convenienti in termini di costi e contenuti. Si accoglie, quindi, la richiesta di chiarimento degli operatori al fine di meglio evidenziare, nel comma in questione, che non si fa riferimento ad una ricerca personalizzata per singolo cliente.

Gli operatori dovranno, quindi, creare un'apposita sezione del sito web contenente **le migliori tariffe al momento disponibili**, distinguendola da tutte le altre offerte non sottoscrivibili, che sia raggiungibile direttamente tramite il link comunicato all'utente al momento della comunicazione relativa alla proroga di cui al comma 5.

In relazione all'osservazione di un rispondente secondo cui " *Non è inoltre detto, aggiunge la società, che vi sia nei due mesi antecedenti alla proroga una "miglior tariffa" da comunicare all'utente, poiché è possibile che le condizioni in essere siano più convenienti*", l'Autorità, proprio al fine di ridurre l'onere informativo, secondo un principio di proporzionalità, ha ritenuto sufficiente il rinvio alla apposita pagina WEB dove l'utente potrà confrontare la propria offerta con le migliori tariffe disponibili per la sottoscrizione. Viene pertanto eliminata dal comma 5 la seguente frase in quanto corrispondere a un onere non proporzionato allo scopo: " *Ove, infine, l'offerta del cliente sia già più conveniente in termini di prezzo e/o contenuti e livelli di servizio, l'operatore informa il cliente di tale circostanza.* "...

*Per migliore tariffa si intende quella dell'offerta, resa disponibile sui siti web degli operatori, **in una specifica sezione "MIGLIORI TARIFFE"**, rivolta ai clienti in customer base, il cui prezzo sia migliorativo rispetto all'offerta in essere **da considerarsi***

la migliore tariffa dell'operatore al momento disponibile a parità di contenuti. ~~o, in alternativa, consenta al cliente di fruire di maggiori contenuti e/o migliori livelli di servizio a parità di prezzo. Ove, infine, l'offerta del cliente sia già più conveniente in termini di prezzo e/o contenuti e livelli di servizio, l'operatore informa il cliente di tale circostanza.~~

Sulla rateizzazione del modem di default in caso di disdetta o recesso

46. In esito alla consultazione pubblica viene chiarito, nel comma 6, che gli operatori sono tenuti ad applicare di default il pagamento delle rate residue salvo che non sia l'utente a chiedere di pagare in un'unica soluzione le rate residue, come tra l'altro già raccomandato nelle premesse alla delibera n. 89/23/CONS.

3.5. Modifica delle condizioni contrattuali (art. 6 dello schema di Regolamento)

Ius variandi

47. In ossequio all'esigenza di certezza dei rapporti giuridici, la modifica delle condizioni contrattuali non può che rappresentare un evento eccezionale, ammissibile solo al ricorrere di determinate condizioni e accompagnato da adeguate tutele per l'utente finale che la subisce.

Analogamente a quanto previsto dalla delibera n. 519/15/CONS, il comma 5 dell'articolo 98 – *septies decies* del Codice tutela gli "utenti finali" che intendono recedere dal contratto ovvero di cambiare operatore, senza incorrere in alcuna penale né in costi di disattivazione al momento dell'avvenuta comunicazione di modifiche delle condizioni contrattuali proposte dall'operatore.

Qualsiasi cambiamento, non favorevole all'utente finale delle condizioni contrattuali proposte dagli operatori, dovrebbe conferire all'utente finale il diritto di risolvere il contratto senza dover sostenere alcun costo, anche se tale cambiamento è associato ad alcuni benefici. A tale riguardo, il considerando n. 275 della direttiva UE 2018/1972 del Parlamento europeo e del Consiglio, specifica quanto segue:

“Qualsiasi cambiamento non favorevole all'utente finale delle condizioni contrattuali proposte dai fornitori di servizi di comunicazione elettronica accessibili al pubblico diversi dai servizi di comunicazione interpersonale indipendenti dal numero, *ad esempio in relazione a oneri, tariffe, limitazioni del volume di dati, velocità dei dati, copertura o trattamento dei dati personali, dovrebbe conferire all'utente finale il diritto di risolvere il contratto senza dover sostenere alcun costo, anche se tale cambiamento è associato ad alcuni benefici.*”

Le modifiche delle condizioni contrattuali proposte dall'operatore possono tuttavia consistere anche in variazioni che vanno esclusivamente a vantaggio dell'utente finale, di carattere puramente amministrativo e che non abbiano alcun effetto negativo sull'utente finale o siano imposte direttamente dal diritto dell'Unione o nazionale, come precisato al considerando 275:



“Qualsiasi cambiamento delle condizioni contrattuali apportato dal fornitore dovrebbe pertanto consentire all’utente finale di risolvere il contratto, a meno che ciascun cambiamento sia di per sé a suo vantaggio o che i cambiamenti siano meramente amministrativi, quale il cambiamento dell’indirizzo del fornitore, e non abbiano ripercussioni negative sull’utente finale o che i cambiamenti conseguano dall’applicazione rigorosa di modifiche legislative o normative, quali nuovi requisiti relativamente alle informazioni contrattuali imposti dal diritto dell’Unione o nazionale. È opportuno valutare sulla base di criteri oggettivi se un cambiamento sia a esclusivo beneficio dell’utente finale. Il diritto dell’utente finale di risolvere il contratto dovrebbe essere escluso solo nel caso in cui il fornitore sia in grado di dimostrare che tutti i cambiamenti contrattuali sono a esclusivo beneficio dell’utente finale o sono meramente amministrativi e non hanno ripercussioni negative sull’utente finale”.

Resta pertanto in capo all’operatore **l’onere di dimostrare** che i cambiamenti siano effettivamente a beneficio dell’utente finale.

A tale proposito il considerato 275 della direttiva prevede che *È opportuno valutare sulla base di criteri oggettivi se un cambiamento sia a esclusivo beneficio dell’utente finale. Il diritto dell’utente finale di risolvere il contratto dovrebbe essere escluso solo nel caso in cui il fornitore sia in grado di dimostrare che tutti i cambiamenti contrattuali sono a esclusivo beneficio dell’utente finale o sono meramente amministrativi e non hanno ripercussioni negative sull’utente finale.*

Si ritiene, quindi, che sarebbe opportuno che tali cambiamenti, laddove l’operatore volesse avvalersi della suddetta deroga al diritto di recesso, vengano comunicati all’Autorità dagli operatori affinché si possa valutare che le modifiche non abbiano ripercussioni negative sull’utente finale.

Circa i tempi di preavviso, il comma 5 dell’articolo 98 -*septies decies* del Codice conferma il termine non inferiore ai trenta giorni per l’invio della comunicazione di qualsiasi modifica delle condizioni contrattuali da parte dell’operatore ed estende a sessanta giorni il termine per esercitare il recesso qualora l’utente finale non intenda accettare le nuove condizioni. Qualora l’utente non eserciti il diritto di recesso, si applicano le nuove condizioni trascorsi i trenta giorni.

Circa le modalità di comunicazione delle modifiche, il considerando 276 della Direttiva prevede che i fornitori sono tenuti a comunicare le modifiche delle condizioni contrattuali su supporto durevole. Inoltre, agli *“utenti finali diversi dai consumatori, dalle microimprese, dalle piccole imprese o dalle organizzazioni senza scopo di lucro non dovrebbero beneficiare dei suddetti diritti di recesso in caso di modifiche contrattuali nella misura in cui queste riguardino servizi di trasmissione utilizzati per servizi da macchina a macchina”*.

A tale riguardo, in applicazione del Codice, l’articolo 6 dello schema di Regolamento prevede quanto segue:

1. Gli operatori modificano le condizioni contrattuali solo nelle ipotesi e nei limiti previsti dalla legge o dal contratto medesimo, ovvero quando tali modifiche siano esclusivamente a vantaggio dell’utente.

Tale formulazione è stata ripresa dalla delibera n. 519/15/CONS (articolo 6, comma 1 del Regolamento allegato) e pone l’accento sul fatto che le modifiche contrattuali devono



essere fatte tenuto conto di quanto è previsto dalle norme generali e dai contratti. Il comma 2 dell'articolo 6 dello schema di Regolamento che si è sottoposto a consultazione pubblica, che attua il Codice, prevede che *“gli utenti finali hanno il diritto di recedere dal contratto ovvero di cambiare operatore, senza incorrere in alcuna penale né costi di disattivazione, al momento dell'avvenuta comunicazione di modifiche delle condizioni contrattuali proposte dall'operatore, tranne nel caso in cui le modifiche proposte siano esclusivamente a vantaggio dell'utente finale, siano di carattere puramente amministrativo e non abbiano alcun effetto negativo sull'utente finale o siano imposte direttamente dal diritto dell'Unione o nazionale. I fornitori informano gli utenti finali, con preavviso non inferiore a trenta giorni, di qualsiasi modifica delle condizioni contrattuali e, al contempo, del loro diritto di recedere dal contratto o passare ad altro operatore senza incorrere in alcuna penale né ulteriore costo di disattivazione se non accettano le nuove condizioni. Il diritto di recedere dal contratto può essere esercitato entro sessanta giorni dall'avvenuta comunicazione di modifica delle condizioni contrattuali. In caso di recesso all'utente si applicano le precedenti condizioni contrattuali per il traffico svolto fino alla data della disattivazione della linea. A tal fine l'operatore provvede a stornare o a rimborsare all'utente le somme in eccesso eventualmente addebitate in virtù della modifica contrattuale”*.

Nello schema di provvedimento, come si osserva nella sezione in grassetto, viene chiarito che a seguito della comunicazione di recesso, nell'ambito dei 30 giorni accordati dal *“decreto Bersani”*, l'operatore potrà fatturare all'utente finale il traffico svolto fino alla disattivazione della linea con le condizioni contrattuali previgenti, stornando eventuali valori in eccesso. Il comma 3 dello schema di Regolamento che si è sottoposto a consultazione, che riprende analogo comma del vigente Regolamento allegato alla delibera n. 519/15/CONS, prevede analogo specifica nel caso in cui il recesso avvenga tramite passaggio ad altro operatore. Si specifica che *“[n]el caso in cui l'utente che ha esercitato il diritto di recesso chiedendo il passaggio ad altro operatore e **informandone l'operatore cedente**, nel periodo tecnicamente necessario per tale passaggio si applicano le condizioni previgenti alle modifiche di cui al comma 1. L'operatore, nel caso in cui non riesca tecnicamente ad impedire l'applicazione delle nuove condizioni contrattuali, provvede tempestivamente a stornare o a rimborsare all'utente le somme in eccesso eventualmente addebitate in virtù della modifica contrattuale”*.

Viene specificato che l'utente finale, che intende recedere tramite passaggio ad altro operatore, deve informare l'operatore *donating* di essere passato ad altro operatore in ragione della comunicazione di modifica contrattuale. Ciò in quanto l'operatore cedente non è in generale a conoscenza delle ragioni del recesso e, pertanto, potrebbe applicare i costi previsti. Si potrà prevedere un ragionevole limite temporale all'esercizio di tale prerogativa.

Gli esiti della consultazione pubblica di cui alla delibera n. 89/23/CONS

La modifica del comma 1

48. L'Autorità rileva, in esito alla consultazione pubblica, che il citato comma 1 prevede che gli operatori modificano le condizioni contrattuali solo nelle ipotesi e nei limiti previsti dalla legge o dal contratto medesimo, ovvero quando tali modifiche siano esclusivamente

a vantaggio dell'utente. Si osserva che il comma presenta una valenza generale, il cui contenuto viene poi declinato nei successivi commi. Si prende atto, tuttavia, del fatto che, come segnalato da alcuni rispondenti, la sua formulazione potrebbe comportare dubbi interpretativi vista la presenza della specifica successiva alla parola "ovvero" che costituisce uno dei casi disciplinati dal successivo comma 2. L'Autorità ritiene, pertanto, di riformulare il comma 1 come segue:

1. Gli operatori modificano le condizioni contrattuali solo nelle ipotesi e nei limiti previsti dalla legge o dal contratto medesimo, secondo le previsioni del presente articolo.

Lo ius variandi e i termini di preavviso di recesso

49. I commi 2 e 3 prevedono che (comma 2) "...il diritto di recedere dal contratto può essere esercitato entro sessanta giorni dall'avvenuta comunicazione di modifica delle condizioni contrattuali. In caso di recesso all'utente, si applicano le precedenti condizioni contrattuali per il traffico svolto fino alla data della disattivazione della linea. A tal fine l'operatore provvede a stornare o a rimborsare all'utente le somme in eccesso eventualmente addebitate in virtù della modifica contrattuale."

(comma 3) "Nel caso in cui l'utente esercita il diritto di recesso, chiedendo il passaggio ad altro operatore e informandone l'operatore cedente, nel periodo tecnicamente necessario per tale passaggio si applicano le condizioni previgenti alle modifiche di cui al comma 1. L'operatore, nel caso in cui non riesca tecnicamente ad impedire l'applicazione delle nuove condizioni contrattuali, provvede tempestivamente a stornare o a rimborsare all'utente le somme in eccesso eventualmente addebitate in virtù della modifica contrattuale."

Ciò premesso, l'Autorità, visti gli esiti della consultazione pubblica, ritiene ragionevoli le argomentazioni degli operatori in relazione alla applicabilità delle precedenti condizioni contrattuali anche in caso di recesso concluso dopo il trentesimo giorno dal preavviso.

Si rileva, al riguardo, quanto segue.

Il recesso completato nei primi trenta giorni dalla comunicazione di modifica delle condizioni contrattuali, non comporta effetti per il recedente, **ove il recesso avvenga** prima dello spirare del trentesimo giorno atteso che la modifica delle condizioni contrattuali avviene al trentunesimo giorno. In tal caso si applicano, nei trenta giorni dalla comunicazione di modifica delle condizioni contrattuali, le vecchie condizioni contrattuali.

Il recesso completato oltre il termine di 30 giorni dalla comunicazione di modifica delle condizioni contrattuali comporta effetti per il recedente nella parte di preavviso che si estende oltre il trentesimo giorno. In tal caso l'Autorità ritiene opportuno che si applichino al recedente le vecchie condizioni contrattuali nei primi 30 giorni e quelle modificate dal trentunesimo giorno fino al completamento del recesso.

La suddetta valutazione resta valida sia nel caso di recesso *ad nutum* sia nel caso di recesso con portabilità del numero.

Alla luce di quanto sopra, si ritiene di modificare l'art. 6 comma 2 (seconda parte) come di seguito:"



*“.....Il diritto di recedere dal contratto può essere esercitato entro sessanta giorni dall’avvenuta comunicazione di modifica delle condizioni contrattuali. In caso di recesso **completato entro trenta giorni dall’avvenuta comunicazione di modifica delle condizioni contrattuali**, all’utente si applicano le precedenti condizioni contrattuali per il traffico svolto fino alla data della disattivazione della linea. A tal fine l’operatore provvede a stornare o a rimborsare all’utente le somme in eccesso eventualmente addebitate in virtù della modifica contrattuale. **In caso di recesso completato oltre il trentunesimo giorno, si applicano all’utente finale, per il periodo eccedente i primi trenta giorni, le condizioni contrattuali stabilite partire dalla data della modifica.**”*

Segue analogia precisazione nel comma 3 dell’articolo 6:

*“Nel caso in cui l’utente esercita il diritto di recesso, chiedendo il passaggio ad altro operatore e informandone l’operatore cedente, nel periodo tecnicamente necessario per tale passaggio si applicano le condizioni previgenti alle modifiche di cui al comma 1 se **il passaggio è completato entro trenta giorni**. L’operatore, nel caso in cui non riesca tecnicamente ad impedire l’applicazione delle nuove condizioni contrattuali, provvede tempestivamente a stornare o a rimborsare all’utente **finale** le somme in eccesso eventualmente addebitate in virtù della modifica contrattuale.” **In caso di recesso completato oltre il trentunesimo giorno, si applicano all’utente, per il periodo eccedente i primi trenta giorni, le condizioni contrattuali stabilite a partire dalla data della modifica.**”*

3.6. Discrepanza delle prestazioni promesse nel contratto e diritto di recesso senza costi e penali (Art. 6 bis dello schema di Regolamento)

50. Il comma 6 dell’articolo 98 *septiesdecies* del Codice introduce una ulteriore tutela per il **consumatore**, il quale ha il diritto di recedere, senza corrispondere alcun costo, anche prima della scadenza contrattuale, **“in caso di discrepanza significativa, continuativa o frequentemente ricorrente tra la prestazione effettiva di un servizio di comunicazione elettronica, diverso da un servizio di accesso a internet o da un servizio di comunicazione interpersonale indipendente dal numero, e la prestazione indicata nel contratto”**.

La discrepanza significativa, secondo l’Autorità, va valutata rispetto ai parametri di qualità definiti nelle delibere nn. 23/23/CONS e 156/23/CONS. Lo schema di Regolamento che si è sottoposto a consultazione, a tale riguardo, prevede quanto segue:

2. *In caso di discrepanza significativa, continuativa o frequentemente ricorrente, rispetto ai **parametri di qualità definiti dall’Autorità negli appositi provvedimenti**, tra la prestazione effettiva di un servizio di comunicazione elettronica, diverso da un servizio di accesso a internet o da un servizio di comunicazione interpersonale indipendente dal numero, e la prestazione indicata nel contratto il consumatore ha il diritto di risolvere il contratto senza incorrere in alcun costo, fatto salvo il diritto agli indennizzi previsti dal contratto o dalla regolamentazione di settore per i disservizi subiti.*

Come si osserva è esplicitato il riferimento alle delibere dell’Autorità in materia di qualità del servizio. Il comma 7 dell’art. 98 – *septies decies* del Codice introduce inoltre una previsione specifica per quanto riguarda i corrispettivi dovuti per le apparecchiature

terminali in caso di recesso, prima della scadenza contrattuale concordata: “7. **Ove un utente finale abbia il diritto di recedere da un contratto per la prestazione di servizi di comunicazione elettronica accessibili al pubblico, diversi da servizi di comunicazione interpersonale indipendenti dal numero, prima della scadenza contrattuale concordata, non è dovuto alcun corrispettivo, a qualsiasi titolo, a eccezione di quanto previsto per le apparecchiature terminali abbinata al contratto al momento della stipula e fornite dall’operatore che l’utente sceglie di mantenere**”.

L’Autorità ritiene di poter specificare, nello schema di Regolamento, viste le richieste di chiarimento degli operatori, che, in concreto, il “diritto di recesso” si esercita a seguito di modifiche delle condizioni del contratto (ai sensi del comma 5 dell’art. 98- *septies decies*) e di discrepanza tra la prestazione effettiva di un servizio di comunicazione elettronica e la prestazione indicata nel contratto (ai sensi del comma 6 dell’art.98 *septies decies*). In entrambe le circostanze è disposto, dal citato articolo del Codice, che alcun corrispettivo è dovuto, a qualsiasi titolo, “a eccezione di quanto previsto per le apparecchiature terminali abbinata al contratto al momento della stipula e fornite dall’operatore **che l’utente sceglie di mantenere.**” Di seguito si riporta la corrispondente previsione di cui al comma 2 dell’articolo 6-*ter* dello schema di Regolamento:

2. *Ove un utente finale abbia il diritto di recedere da un contratto per la prestazione di servizi di comunicazione elettronica accessibili al pubblico, diversi da servizi di comunicazione interpersonale indipendenti dal numero, prima della scadenza contrattuale concordata, ai sensi del comma 1 del presente articolo o del comma 2 dell’articolo 6, non è dovuto alcun corrispettivo, a qualsiasi titolo, a eccezione di quanto previsto per le apparecchiature terminali abbinata al contratto al momento della stipula e fornite dall’operatore che l’utente sceglie di mantenere.*

La seconda parte della disposizione del Codice, prevede che eventuali corrispettivi sono dovuti solo qualora l’utente finale intenda mantenere l’apparecchiatura abbinata al contratto al momento della stipula e stabilisce anche **il limite al corrispettivo dovuto, che non può eccedere il valore minimo tra la somma residua per l’acquisto dell’apparecchiatura terminale e la quota rimanente del valore residuo del contratto.**

Va detto che il comma 6 dell’articolo 105 della Direttiva prevede anche che:

“Gli Stati membri possono stabilire altri metodi per il calcolo del tasso di compensazione a condizione che non comportino un livello di compensazione eccedente quello calcolato in conformità della seconda frase.”

In altre parole, l’Autorità si può riservare di stabilire altri criteri per la determinazione dell’importo dovuto qualora rilevi che i corrispettivi dovuti, calcolati secondo quanto previsto dal comma 7 dell’art. 98 – *septies decies* del Codice, possano costituire un ostacolo al cambiamento.

Pertanto, il comma 2 dell’articolo 6- bis dello schema di Regolamento, in applicazione del Codice, prevede che in tutti i casi in cui l’utente finale ha diritto di recesso, a seguito di modifica unilaterale del contratto o in caso prestazioni insoddisfacenti rispetto ai livelli di qualità definiti, ***non è dovuto alcun corrispettivo, a qualsiasi titolo, a eccezione di quanto previsto per le apparecchiature terminali abbinata al contratto al momento della stipula e fornite dall’operatore che l’utente sceglie di mantenere.***

In tale ipotesi gli importi eventualmente dovuti per il terminale non superano il loro valore corrispondente alle rate residue. Resta ferma la facoltà del cliente di continuare il pagamento secondo il piano di rateizzazione sottoscritto.

Come indicato nel paragrafo precedente si ritiene opportuno, già nelle premesse alla delibera n. 89/23/CONS, che gli operatori mantengano, di default, la rateizzazione, fatta salva la volontà espressa dall'utente, al momento del recesso, di pagare in unica soluzione.

L'ultimo capoverso del comma 2 dell'articolo 6 ter dello schema di Regolamento chiarisce meglio quanto riportato nel Codice, come consentito dalla Direttiva comunitaria, stabilendo che il cliente, al più, dovrà continuare a pagare gli importi dovuti per il terminale in base alle rate residue.

<p><i>Gli esiti della consultazione pubblica di cui alla delibera n. 89/23/CONS</i></p>

Diritto di recesso in caso di discrepanza tra contratto e prestazioni del servizio di connettività

51. A tale proposito si chiarisce, in esito alla consultazione pubblica, quanto segue:

Si osserva che il Codice riconosce il diritto di recesso senza costi in caso di mancato rispetto della promessa contrattuale sul servizio ma non nel caso di servizi di connettività e *number independent*. Resta salva la possibilità, ai sensi del suddetto comma 6, nel caso di servizi di accesso a Internet di ottenere gli indennizzi previsti dal contratto o dalla regolamentazione di settore.

Tale norma va letta in combinato disposto con quanto previsto dal comma 4 dell'articolo 4 del Regolamento Open Internet laddove dispone che: *Qualsiasi significativa discrepanza, continuativa o regolarmente ricorrente, tra la prestazione effettiva dei servizi di accesso a Internet riguardante la velocità o altri parametri di qualità del servizio e la prestazione indicata dal fornitore di servizi di accesso a Internet conformemente al paragrafo 1, lettere da a) a d), ove i pertinenti fatti siano accertati da un meccanismo di monitoraggio certificato dall'autorità nazionale di regolamentazione, è considerata una non conformità delle prestazioni ai fini della attivazione dei mezzi di ricorso a disposizione del consumatore a norma del diritto nazionale.*

La discrepanza significativa, secondo l'Autorità e quanto posto in consultazione, va valutata rispetto ai parametri di qualità definiti con delibera n. 156/23/CONS.

Come evidenziato nella suddetta delibera, dal combinato disposto del Codice e del Regolamento Open Internet, risulta pertanto che, in caso di mancato rispetto delle velocità minime, del ritardo massimo di trasmissione dati, del tasso massimo di perdita dei pacchetti, nonché delle velocità massime e normalmente disponibili previste nel contratto, debbano essere riconosciuti indennizzi contrattuali, se del caso tramite la procedura di conciliazione o risoluzione della controversia. Gli operatori dovranno, pertanto, prevedere indennizzi proporzionati con modalità e termini stabiliti nel contratto stesso. L'Autorità si riserva di valutare idonea integrazione del regolamento sugli indennizzi di cui alla delibera n. 347/18/CONS.



L'Autorità ritiene nella stessa delibera n. 156/23/CONS, inoltre, che l'accertamento dei fatti tramite un meccanismo di monitoraggio certificato dall'autorità nazionale di regolamentazione, previsto dal Regolamento Open Internet quale presupposto per il cliente per ricorrere, è quello che viene già oggi effettuato tramite uno strumento come Ne.Me.SyS e che potrà essere esteso per certificare anche la velocità massima e normalmente disponibile, oltre che, come oggi, la velocità minima. Tra i mezzi di ricorso a disposizione del consumatore a norma del diritto nazionale vi è lo strumento del reclamo, con eventuale richiesta degli indennizzi contrattuali, e l'accesso a un sistema di risoluzione della controversia tramite ConciliaWeb.

L'Autorità ritiene, nella stessa delibera suddetta, **tuttavia opportuno mantenere la possibilità, ormai acquisita dal 2008 (delibera n. 244/08/CSP), per l'utente, in alternativa all'indennizzo, di recedere senza costi solo nel caso di mancato rispetto della promessa contrattuale sulla banda minima, oltre che sul ritardo e tasso di perdita dei pacchetti massimo.**

Il tema del recesso per giustificati motivi è, nei termini di cui sopra, disciplinato al comma 5 dell'articolo 10 della delibera n. 156/23/CONS come segue:

*5. Qualora l'utente riscontri valori misurati degli indicatori peggiorativi rispetto a quelli di cui all'articolo 4, comma 3, può inviare, entro 30 giorni dalla data in cui ha effettuato la misura, mediante il servizio di cui al comma 1, il certificato attestante la misura effettuata, rilasciato per conto dell'Autorità, tramite l'utilizzo dell'apposito pulsante di invio presente in ogni area privata utente del sito www.misurainternet.it, che utilizza un canale di comunicazione diretto, sicuro e certificato con i servizi di assistenza clienti dell'operatore. Tale invio ha valore di reclamo circostanziato. **Ove non riscontri, a fronte di un'ulteriore misurazione effettuata con il servizio di cui al comma 1, il ripristino dei livelli di qualità del servizio entro trenta giorni dalla presentazione del predetto reclamo, l'utente ha facoltà:***

a) in caso di mancato rispetto delle velocità minime della connessione in download e upload, del ritardo massimo di trasmissione dati o del tasso massimo di perdita dei pacchetti, previsti nel contratto ai sensi del comma 3 dell'articolo 4, di recedere senza costi dal contratto mediante comunicazione inviata all'operatore con lettera raccomandata o messaggio di posta elettronica certificata. In alternativa, l'utente ha altresì il diritto di modificare gratuitamente l'offerta sottoscritta, aderendo ad una offerta di prezzo inferiore con la medesima tecnologia sottostante e proporzionale alla qualità e alle caratteristiche del proprio collegamento per l'accesso ad Internet, qualora presente a listino;

b) in caso di mancato rispetto dei valori dei livelli di qualità del servizio relativi agli indicatori di cui al comma 3 dell'art. 4 previsti nel contratto ai sensi dello stesso comma, l'utente può richiedere gli indennizzi contrattualmente previsti o avviare una procedura tramite piattaforma ConciliaWeb dell'Autorità. Con riferimento alle velocità minime, al ritardo di trasmissione dati e al tasso di perdita dei pacchetti, la misura di cui al presente punto deve considerarsi alternativa alla facoltà di recesso senza costi di cui al punto a).

Il diritto di recesso senza costi è pertanto riconosciuto in caso di mancato rispetto della velocità minima garantita, del ritardo massimo e del tasso di perdita massimo, contrattualmente promessi. In alternativa, in particolare in caso di rispetto degli altri



indicatori di qualità contrattualmente previsti, può richiedere indennizzi previsti contrattualmente o avviare una procedura di conciliazione.

L'Autorità, alla luce di quanto stabilito nella delibera n. 156/23/CONS, ritiene opportuno meglio specificare la portata del comma 1 come segue:

comma 1:

In caso di discrepanza significativa, continuativa o frequentemente ricorrente, rispetto ai parametri di qualità definiti dall'Autorità negli appositi provvedimenti, tra la prestazione effettiva di un servizio di comunicazione elettronica, diverso da un servizio di accesso a internet o da un servizio di comunicazione interpersonale indipendente dal numero, agli effettivi valori delle velocità minime della connessione a Internet in download e upload, del ritardo massimo di trasmissione dati o del tasso massimo di perdita dei pacchetti, e la prestazione indicata nel contratto, l'utente finale ha il diritto di recedere dal contratto senza incorrere in alcun costo, fatto salvo il diritto agli indennizzi previsti dal contratto o dalla regolamentazione di settore per i disservizi subiti.

Il pagamento del terminale in caso di recesso anticipato

52. In esito alla consultazione pubblica l'Autorità condivide l'opportunità di specificare che la scelta del cliente se mantenere il terminale o meno riguarda una casistica diversa (come ad esempio il noleggio, il comodato d'uso, ecc.) da quella in cui vi è stato un trasferimento di proprietà con pagamento a rate. In tali altri casi, se previsti dal contratto, l'utente potrà scegliere di mantenere il terminale a fronte dell'eventuale pagamento previsto. Pertanto, tenuto conto che tali terminali potrebbero essere stati liberamente acquistati dagli utenti in fase di stipula del contratto, per cui si è quindi perfezionato il relativo passaggio di proprietà, l'Autorità chiarisce nel Regolamento che la facoltà di scegliere di mantenere l'apparecchiatura terminale abbinata al contratto non si applica ai casi di acquisto del terminale stesso in quanto in tale ultimo caso l'utente ha il diritto (non la scelta), come proprietario, di trattenere il bene. Il comma 2 è pertanto modificato come segue:

Comma 2

*Ove un utente finale ~~abbia il diritto di recedere~~ **receda** da un contratto per la prestazione di servizi di comunicazione elettronica accessibili al pubblico, diversi da servizi di comunicazione interpersonale indipendenti dal numero, prima della scadenza contrattuale concordata, ai sensi del comma 1 del presente articolo o del comma 2 dell'articolo 6 del presente provvedimento, non è dovuto alcun corrispettivo, a qualsiasi titolo, a eccezione di quanto previsto per le apparecchiature terminali abbinata al contratto al momento della stipula e fornite dall'operatore che l'utente **ha acquistato a rate o ha utilizzato ad altro titolo e che** sceglie di mantenere **ove il contratto lo preveda**. ~~sceglie di mantenere~~. In tale ipotesi ~~gli~~ **l'importo** eventualmente dovuto ~~per il terminale~~, **in un'unica soluzione**, non ~~superano~~ **il** ~~loro~~ **valore** corrispondente alle rate residue. Resta ferma la facoltà del cliente di continuare il pagamento secondo il piano di rateizzazione sottoscritto.*



3.7. Mancato o ritardato pagamento di singoli servizi di comunicazioni elettroniche (art 7 dello schema di Regolamento)

53. La misura intende garantire che l'utente finale sia informato con debito preavviso dell'interruzione del servizio o della cessazione del collegamento conseguente al mancato pagamento. La misura garantisce inoltre che, per quanto tecnicamente fattibile, salvi i casi di frode, di ripetuti ritardi di pagamento o di ripetuti mancati pagamenti, venga interrotto solo il servizio interessato. In ogni caso la cessazione del collegamento per mancato pagamento delle fatture avviene solo dopo averne debitamente avvertito l'utente finale.

Si prevede nello schema di Regolamento sottoposto a consultazione pubblica che, riprendendo e confermando analogo disposizione del regolamento allegato alla delibera n. 519/15/CONS (art. 7 comma 1):

2. *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 6, Parte A, lett. E) del Codice e, comunque, nel rispetto delle misure adottate dall'Autorità ai sensi di tale allegato.*

Il citato paragrafo dell'Allegato prevede quanto segue:

(e) Mancato pagamento delle fatture

Per la riscossione delle fatture non pagate emesse dai fornitori, l'Autorità autorizza l'applicazione di misure specifiche che siano rese pubbliche e ispirate ai principi di proporzionalità e non discriminazione. Tali misure garantiscono che l'utente finale sia informato con debito preavviso dell'interruzione del servizio o della cessazione del collegamento conseguente al mancato pagamento. Salvi i casi di frode, di ripetuti ritardi di pagamento o di ripetuti mancati pagamenti e per quanto tecnicamente fattibile, tali misure garantiscono che sia interrotto solo il servizio interessato.

La cessazione del collegamento per mancato pagamento delle fatture avviene solo dopo averne debitamente avvertito l'utente finale. Prima della totale cessazione del collegamento l'Autorità può autorizzare un periodo di servizio ridotto durante il quale sono permessi esclusivamente chiamate che non comportano un addebito per l'utente finale (ad esempio chiamate al numero «112») e un livello minimo di servizio di accesso ai servizi internet, definito dagli Stati membri alla luce delle condizioni nazionali.

Si chiarisce che l'operatore deve sempre garantire un servizio ridotto che consenta di chiamare servizi senza oneri per il chiamante, a qualsiasi rete esso appartenga così come individuati all'art 1, lettera j) della delibera n. 8/15/CIR che adotta il nuovo Piano di numerazione nel settore delle telecomunicazioni.

Si ritiene, inoltre, di stabilire nel Regolamento, in continuità con il precedente (art. 7 comma 2), che l'utente finale, 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. Di seguito la disposizione prevista al comma 2 dell'art. 7 del nuovo schema di Regolamento:



L'utente finale 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.

Esiti della consultazione pubblica di cui alla delibera n. 89/23/CONS

54. L'Autorità, in esito alla consultazione pubblica ritiene tuttavia utile meglio specificare che la procedura di reclamo può essere oggetto di definizione anche da parte degli organismi pubblici preposti, oltre che in sede conciliativa presso l'Autorità.

Pertanto, il comma 2 dell'art. 7 viene modificato come di seguito:

*L'utente finale 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 **o fino all'esito delle procedure di risoluzione delle controversie tra utenti e operatori di comunicazioni elettroniche instaurate presso l'Autorità o presso gli altri organismi preposti.** L'utente è comunque tenuto al pagamento degli importi che non sono oggetto di contestazione.*

L'Autorità ritiene, alla luce dell'osservazione di un'associazione di consumatori, utile specificare, coordinando il comma 1 con il comma 2, che la sospensione anche parziale del servizio non deve avvenire in caso di presentazione di un reclamo, essendo ammessa, in tal caso, la sospensione del pagamento del servizio contestato:

Pertanto, il comma 1 dell'art. 7 viene modificato come di seguito:

*1. In caso di mancato o ritardato pagamento di un singolo servizio oggetto del contratto, **fatti salvi i casi di cui al comma 2 per i quali il servizio contestato non può essere sospeso fino alla definizione della procedura**, l'operatore non può sospendere la fornitura di tale servizio o di altri servizi, anche supplementari, dedotti in contratto, se non nei limiti specificamente ammessi dall'Allegato 6, Parte A, lett. e) del Codice e, comunque, nel rispetto delle misure adottate dall'Autorità ai sensi di tale allegato.*

3.8. Cessazione del rapporto contrattuale (art. 8 dello schema di Regolamento)

55. L'articolo in parola disciplina i casi di disdetta contrattuale (mancata proroga). È previsto, riprendendo analogo comma 1 dell'art. 8 del Regolamento di cui alla delibera n. 519/15/CONS ma con alcune modifiche che ne delineano meglio la portata, che:

*2. In caso di disdetta, l'operatore non addebita all'utente finale alcun corrispettivo per i costi relativi alla cessazione, se non **i corrispettivi dovuti per i servizi erogati fino alla scadenza del primo vincolo contrattuale** e gli eventuali costi da recuperare in relazione all'apparecchiatura terminale per l'apparecchiatura terminale purché comunicati ai sensi dell'articolo 4, comma 2.*

Rispetto all'analogo comma del suddetto Regolamento sono state eliminate le "eventuali commissioni dovute alla scadenza del contratto" atteso che il Codice non prevede altri costi se non quelli connessi all'apparecchiatura terminale ed è stato inserito il corrispettivo per il traffico svolto fino alla conclusione del contratto, in attuazione del comma 4 dell'art. 98

-*septies decies* il quale, in caso di recesso dopo la proroga, non prevede addebiti, a parte i costi per la eventuale residua rateizzazione del terminale in coerenza con gli altri articoli, se non quelli connessi al servizio fruito nel periodo di preavviso. Si è ritenuto, nella delibera n. 89/23/CONS, che tale misura resti valida anche al momento della conclusione del primo periodo contrattuale se il cliente decide per la disdetta. Si riporta di seguito il comma 4 citato:

*4. Se il contratto prevede la proroga automatica di un contratto a durata determinata per servizi di comunicazione elettronica diversi dai servizi di comunicazione interpersonale indipendenti dal numero e dai servizi di trasmissione utilizzati per la fornitura di servizi da macchina a macchina, dopo la proroga l'utente finale ha il diritto di recedere dal contratto in qualsiasi momento con un preavviso di massimo un mese e senza incorrere in alcuna penale né costi di disattivazione, eccetto quelli addebitati per la ricezione del servizio durante il periodo di preavviso. Con almeno due mesi di anticipo rispetto alla proroga automatica del contratto, i fornitori informano l'utente finale, in modo chiaro e tempestivo e su un supporto durevole, circa la fine dell'impegno contrattuale e in merito alle modalità di recesso dal contratto e migliori tariffe relative ai loro servizi. Ne consegue, come dedotto nelle premesse alla delibera n. 89/23/CONS, che se il cliente non acconsente alla proroga dovrà sostenere solo eventuali pagamenti per le rate del terminale che ha acquistato e per il traffico svolto fino alla scadenza naturale del contratto. **Il successivo comma 2 dell'articolo 8 dello schema di Regolamento che si è sottoposto a consultazione** prevede, riprendendo analogo comma del vigente regolamento, che "2. In caso di disdetta o di esercizio del diritto di recesso da parte dell'utente, l'operatore non può addebitare all'utente alcun corrispettivo per le prestazioni erogate a decorrere dal termine del contratto ovvero dalla data di efficacia del recesso, qualora non riesca tecnicamente ad impedirne l'addebito, provvede tempestivamente a stornare o a rimborsare quanto addebitato."*

In sostanza, con il suddetto comma, si disciplina il caso in cui l'operatore, per motivi tecnici, disattivi la linea in ritardo rispetto alla scadenza contrattuale o alla efficacia del recesso. In tal caso non potrà addebitare i costi del traffico svolto nel periodo eccedente quello dei 30 giorni di preavviso da parte dell'utente previsto dal decreto Bersani, in caso di recesso, o dal citato comma 4 dell'art. 98- *septies decies* del Codice in caso di disdetta.

Il comma 3 dell'articolo 8 dello schema di Regolamento riprende il contenuto del comma 9 dell'art. 98- *septies decies* che prevede una specifica rispetto ai servizi M2M in merito al diritto di recesso per modifica delle condizioni contrattuali e proroga, escludendo le imprese più grandi dal novero degli utenti finali.

2. Per quanto riguarda i servizi di trasmissione utilizzati per servizi da macchina a macchina, del diritto di recesso di cui ai commi 2 dell'articolo 6 e 1 del presente articolo beneficiano solo gli utenti finali che sono consumatori, microimprese, piccole imprese o organizzazioni senza scopo di lucro.

Esiti della consultazione pubblica di cui alla delibera n. 89/23/CONS

Sui costi di recesso in caso di disdetta contrattuale

56. Un operatore, nel non condividere il ragionamento dell'Autorità riportato nel paragrafo 3.8 della delibera n. 89/23/CONS, ritiene che il comma 4 dell'articolo 98 septies-decies del Codice disciplina il diritto di recesso esercitato dopo la proroga automatica e *che la disdetta del cliente può essere presentata nella fase antecedente, ossia durante il primo impegno contrattuale*. Andrebbero, pertanto, riconosciuti i costi di recesso al termine del primo periodo di impegno contrattuale.

Lo stesso rispondente chiede di confermare l'attuale formulazione del comma 1 dell'articolo 8 del regolamento allegato alla delibera n. 519/15/CONS che di seguito si richiama:

1. In caso di disdetta, l'operatore non addebita all'utente alcun corrispettivo per i costi relativi alla cessazione, se non eventuali commissioni dovute alla scadenza del contratto, compresi gli eventuali costi da recuperare in relazione all'apparecchiatura terminale, purché comunicati ai sensi dell'articolo 4, comma 2.

A tale riguardo, l'Autorità riferisce che il citato comma 4 prevede che: **“Se il contratto prevede la proroga automatica di un contratto a durata determinata per servizi di comunicazione elettronica diversi dai servizi di comunicazione interpersonale indipendenti dal numero e dai servizi di trasmissione utilizzati per la fornitura di servizi da macchina a macchina, dopo la proroga l'utente finale ha il diritto di recedere dal contratto in qualsiasi momento con un preavviso di massimo un mese e senza incorrere in alcuna penale né costi di disattivazione, eccetto quelli addebitati per la ricezione del servizio durante il periodo di preavviso. Con almeno due mesi di anticipo rispetto alla proroga automatica del contratto, i fornitori informano l'utente finale, in modo chiaro e tempestivo e su un supporto durevole, circa la fine dell'impegno contrattuale e in merito alle modalità di recesso dal contratto e migliori tariffe relative ai loro servizi”**.

Partendo dalla lettera della norma, l'utente, una volta ricevuto l'avviso in relazione alla proroga automatica, può esercitare il diritto di “disdetta”, anche se nel comma 4 si parla, in modo improprio, di recesso. In tal caso, dovrà sostenere i costi di recesso e eventuali pagamenti per le rate del terminale che ha acquistato e per il traffico svolto fino alla scadenza naturale del contratto. Dopo la proroga, in caso di recesso, non dovrà sostenere i costi di disattivazione e relativi a penali.

Il comma 1 dell'articolo 8 del Regolamento sottoposto a consultazione stabilisce che, in caso di disdetta (quindi di manifestazione della volontà dell'utente di non prorogare il contratto), all'utente, allo scadere del periodo di impegno contrattuale, non sono addebitati costi di cessazione del servizio, che sono invece dovuti in caso di recesso anticipato.

Ciò premesso, alla luce di quanto previsto dal Codice, l'Autorità ritiene condivisibile la precisazione degli operatori in relazione al fatto che, nella fase antecedente la proroga, sono dovuti i costi di disattivazione. Il comma 1 è conseguentemente modificato:

*1. In caso di disdetta, l'operatore non addebita all'utente finale **alcuna penale se non il** corrispettivo per i costi relativi alla cessazione, ~~se non~~ i corrispettivi dovuti per i servizi erogati fino alla scadenza del primo vincolo contrattuale e gli eventuali costi da recuperare in relazione all'apparecchiatura terminale, purché comunicati ai sensi dell'articolo 4, comma 2.*

In relazione alle richieste di chiarimento di un rispondente su quale sia, in concreto, il periodo temporale in cui legittimamente l'operatore può richiedere costi di recesso, tenuto

conto di quanto statuito dal comma 5 dell'articolo 5, che riguarda il periodo temporale di proroga automatica, l'Autorità chiarisce che i costi di recesso possono essere richiesti nel corso del primo periodo di durata contrattuale che deve essere, al massimo (cfr., comma 1 dell'articolo 98 septies decies), di 24 mesi.

Successivamente alla proroga automatica, o comunque dopo 24 mesi, laddove non sia stata comunicata la disdetta, ai sensi del comma 4 dello stesso articolo del Codice, o comunque sia proseguito il rapporto contrattuale in caso di modelli di adesione senza vincolo di durata, non sono addebitabili costi di recesso.

Visto il comma 1 dell'articolo 8 dello schema di Regolamento si è chiarito, in esito alla consultazione pubblica, che, conformemente alla ratio del citato comma 4, se l'utente comunica la disdetta del contratto, al termine del periodo di impegno contrattuale sono previsti costi di cessazione.

Coordinamento con l'articolo 8-bis sulle migrazioni in relazione all'obbligo di cessare la linea solo a procedura completata

57. Visti gli esiti della consultazione pubblica si osserva quanto segue.

Il comma 2 dell'articolo 8-bis prevede che: *“Il fornitore ricevente riporta nelle proposte contrattuali i termini entro cui, a seguito della conclusione del contratto, procede all'avvio della procedura tecnica di attivazione dei servizi di accesso a Internet e interpersonale; l'avvio della procedura deve avvenire comunque senza indugio al fine di non compromettere il diritto del contraente di recedere dal contratto o di trasferire le utenze presso altro operatore con un obbligo di preavviso non superiore a trenta giorni. Resta salva la facoltà, rispetto a tale termine, di completare la portabilità o la migrazione alla data e comunque entro la data e nei termini espressamente concordati con l'utente finale. **Il fornitore cedente, in caso di migrazione tra operatori, continua a prestare il servizio di accesso a Internet e interpersonale alle stesse condizioni finché' il fornitore ricevente non attiva il suo servizio di accesso a Internet e interpersonale”**.*

D'altra parte il comma 3 dell'articolo 1 del decreto Bersani prevede che: *“I contratti per adesione stipulati con operatori di telefonia e di reti televisive e di comunicazione elettronica, indipendentemente dalla tecnologia utilizzata, **devono prevedere la facoltà del contraente 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 e non possono imporre un **obbligo di preavviso superiore a trenta giorni**.*

Le clausole difformi sono nulle, fatta salva la facoltà degli operatori di adeguare alle disposizioni del presente comma i rapporti contrattuali già stipulati alla data di entrata in vigore del presente decreto entro i successivi sessanta giorni. In ogni caso, le spese relative al recesso o al trasferimento dell'utenza ad altro operatore sono commisurate al valore del contratto e ai costi reali sopportati dall'azienda, ovvero ai costi sostenuti per dismettere la linea telefonica o trasferire il servizio, e comunque rese note al consumatore al momento della pubblicizzazione dell'offerta e in fase di sottoscrizione del contratto, nonché comunicate, in via generale, all'Autorità per le garanzie nelle comunicazioni,

esplicitando analiticamente la composizione di ciascuna voce e la rispettiva giustificazione economica”.

Alla luce di quanto sopra, l’Autorità prende atto, tenuto conto delle osservazioni del mercato, della necessità di un coordinamento tra i due commi 2 dell’articolo 8 e comma 2 dell’articolo 8-bis, e il decreto Bersani atteso che l’utente, sia in caso di disdetta che di recesso, può decidere di passare ad altro gestore.

A tal proposito, si rinvia alla discussione tecnica riportata nella sezione 3.9 della delibera n. 89/23/CONS (3.9. Migrazioni e portabilità (Art. 8 bis dello schema di Regolamento – 98- octies-decies del Codice).

L’Autorità ritiene, alla luce delle argomentazioni tecniche ivi riportate, che i 30 giorni previsti dal decreto Bersani vadano intesi come il massimo obbligo di preavviso da parte dell’utente, decorso il quale l’operatore *donating* non potrà applicare addebiti che non siano giustificati dai costi sostenuti per dismettere la linea o trasferire il servizio.

Quanto sopra va combinato con il requisito stabilito dal Codice in materia di passaggio ad altro operatore, sopra richiamato, secondo cui ***Il fornitore cedente, in caso di migrazione tra operatori, continua a prestare il servizio di accesso a Internet e interpersonale alle stesse condizioni finché’ il fornitore ricevente non attiva il suo servizio di accesso a Internet e interpersonale”.***

Rispetto a suddetta specifica l’operatore cedente assume di norma una posizione subordinata rispetto all’operatore ricevente dovendo attendere, prima di disattivare la linea e il numero telefonico alla data stabilita, il completamento della procedura tecnica di trasferimento. Si ritiene pertanto che i costi collegati al servizio fornito fino al momento del passaggio debbano poter essere recuperati dall’operatore cedente, intesi in senso lato di costi sostenuti per dismettere la linea, anche laddove fossero decorsi oltre 30 giorni non per propria volontà o inerzia.

Pertanto, per tutti i motivi indicati nella sezione 3.9 citata, tale tempistica, di 30 giorni, potrebbe non essere sufficiente, alla luce del nuovo Codice, laddove prevede, comma 1 dell’articolo 98 octies decies che: ***“Nel caso di passaggio da un fornitore di servizi di accesso a internet a un altro, i fornitori interessati offrono all’utente finale informazioni adeguate prima e durante la procedura di passaggio e garantiscono la continuità del servizio di accesso a internet, salvo laddove non sia tecnicamente fattibile. Il fornitore ricevente assicura che l’attivazione dei servizi di accesso a internet abbia luogo nel più breve tempo possibile alla data e comunque entro la data e nei termini espressamente concordati con l’utente finale. Il fornitore cedente continua a prestare il servizio di accesso a internet alle stesse condizioni finché’ il fornitore ricevente non attiva il suo servizio di accesso a internet. L’interruzione del servizio durante la procedura di passaggio non può superare un giorno lavorativo. L’Autorità garantisce l’efficienza e la semplicità della procedura di passaggio per l’utente finale”.***

In generale, pertanto, le prescrizioni suddette non appaiono sempre compatibili con un tempo perentorio complessivo, dall’accettazione della proposta contrattuale, di 30 giorni che invece, ai sensi del decreto Bersani, corrisponderanno al tempo di preavviso.

L’Autorità, pertanto, modifica il comma 2 dell’articolo 8 dello schema di regolamento come segue:



2. In caso di disdetta o di esercizio del diritto di recesso da parte dell'utente finale, l'operatore non può addebitare all'utente alcun corrispettivo per le prestazioni erogate a decorrere, dal termine del contratto ovvero dalla data di efficacia del recesso **ovvero, in caso di passaggio ad altro operatore, dalla data di passaggio del servizio** e, qualora non riesca tecnicamente ad impedirne l'addebito, provvede tempestivamente a stornare o a rimborsare quanto addebitato.

Tale formulazione risulta coordinata con il comma 2 dell'articolo 8-bis nella misura in cui è ivi previsto che **Il fornitore cedente, in caso di migrazione tra operatori, continua a prestare il servizio di accesso a Internet e interpersonale alle stesse condizioni finché il fornitore ricevente non attiva il suo servizio di accesso a Internet e interpersonale.**

3.9. Migrazioni e portabilità (Art. 8 bis dello schema di Regolamento – 98-octiesdecies del Codice)

58. Una delle questioni che assume rilievo in ambito regolamentare riguarda l'esercizio del diritto di recesso nel caso di contestuale passaggio ad altro operatore.

A tale proposito occorre tener presente che Linee guida allegate alla delibera n. 487/18/CONS forniscono, nella sezione III, le *Disposizioni in merito al recesso o al trasferimento delle utenze presso altro operatore senza vincoli temporali e senza ritardi non giustificati*. È in particolare previsto, al paragrafo 9, che *La facoltà di recesso dai contratti per adesione o di trasferimento delle utenze presso altro operatore è riconosciuta ai sensi dell'articolo 1, comma 3 del Decreto. Tale facoltà, essendo senza vincoli temporali, può essere esercitata in ogni momento, fatto salvo l'obbligo di preavviso di cui al punto successivo.*

Il successivo paragrafo 6 prevede che *L'utenza deve poter recedere dal contratto o richiedere il trasferimento presso altro operatore di telecomunicazioni con un preavviso che non può essere superiore a 30 giorni.*

In base al paragrafo 11, *L'utenza deve poter conoscere anche il lasso temporale necessario per il compimento, da parte dell'operatore, di tutti gli adempimenti obbligatori per la compiuta lavorazione della richiesta di disattivazione o trasferimento così da poterne valutare l'opportunità. La durata massima di tale lasso temporale è di 30 giorni, coincidenti con il termine previsto per il preavviso.*

A tale proposito un'associazione, nel corso dell'attività preistruttoria, ha evidenziato che il divieto, oggi previsto nella delibera n. 519/15/CONS, di addebitare *“all'utente alcun corrispettivo per le prestazioni erogate dopo a decorrere dal termine del contratto ovvero dalla data di efficacia del recesso...”* dovrebbe tuttavia espressamente ammettere un'eccezione per il caso in cui il ritardo nel trasferimento dell'utenza non sia imputabile all'operatore *donating*, il quale ha continuato ad erogare il servizio per non lasciare disservito il cliente. Pertanto, richiede una modifica in tal senso del art. 8 comma 2 del Regolamento approvato con la delibera n.519/15/CONS.

In effetti l'Autorità ritiene che le previsioni sul recesso (art. 6 comma 2 e art. 6 bis comma 2 dello schema di Regolamento che si è sottoposto a consultazione) vadano in generale coordinate con la previsione del *“decreto Bersani”* secondo cui il contraente deve poter recedere dal contratto o trasferire le utenze presso altro operatore con un obbligo di



preavviso non superiore a trenta giorni. Si rammentano, a tale proposito, i pareri adottati da questa Autorità con le delibere nn.34/23/CONS e 35/23/CONS.

In tali delibere si è, in particolare, evidenziato che, in caso di recesso mediante passaggio ad altro operatore, va tenuto conto che il Codice pone in capo all'operatore *donating* l'obbligo di garantire la continuità del servizio fino al momento dello *switch* della linea e del numero e che tale momento dipende anche dall'attività svolta dall'operatore *recipient* nel rispetto delle procedure tecniche di passaggio dei clienti definite dall'Autorità.

Di seguito si ripercorrono i passaggi normativi di rilievo in merito a quanto sopra.

Il caso di recesso con passaggio a un altro fornitore e portabilità del numero è disciplinato dall'articolo 98-*octies decies* del *Codice delle comunicazioni elettroniche*. È in particolare previsto, al comma 1, che *“Nel caso di passaggio da un fornitore di servizi di accesso a internet a un altro, i fornitori interessati offrono all'utente finale informazioni adeguate prima e durante la procedura di passaggio e **garantiscono la continuità del servizio di accesso a internet**, salvo laddove non sia tecnicamente fattibile. **Il fornitore ricevente assicura che l'attivazione dei servizi di accesso a internet abbia luogo nel più breve tempo possibile alla data e comunque entro la data e nei termini espressamente concordati con l'utente finale. Il fornitore cedente continua a prestare il servizio di accesso a internet alle stesse condizioni finché il fornitore ricevente non attiva il suo servizio di accesso a internet.**”*

L'interruzione del servizio durante la procedura di passaggio non può superare un giorno lavorativo. L'Autorità garantisce l'efficienza e la semplicità della procedura di passaggio per l'utente finale”.

In base al comma 5 *“[l] fornitore cedente continua a prestare i servizi agli stessi termini e condizioni fino all'attivazione dei servizi del fornitore ricevente. In ogni caso, l'interruzione del servizio durante le operazioni di passaggio di fornitore e trasferimento dei numeri non può superare un giorno lavorativo. Gli operatori le cui reti o le risorse di accesso sono utilizzate dal fornitore cedente o dal fornitore ricevente, o da entrambi, provvedono affinché non vi siano interruzioni del servizio che ritarderebbero le operazioni di passaggio di fornitore e di portabilità del numero”* mentre il successivo comma 6 statuisce che *“[i] contratti degli utenti finali con il fornitore cedente sono risolti automaticamente al termine delle operazioni di trasferimento. L'Autorità può stabilire i dettagli delle operazioni di cambiamento del fornitore e di portabilità del numero, tenendo conto delle disposizioni nazionali in materia di contratti, della fattibilità tecnica e della necessità di assicurare agli utenti finali la continuità del servizio”.*

Si evidenzia, da quanto sopra, un generale principio di corresponsabilità tra operatore cedente e ricevente. La risoluzione contrattuale con il cedente avviene dal momento del passaggio della linea Internet e del numero telefonico. L'Autorità ha disciplinato negli anni, in linea con quanto sopra, le procedure di passaggio dei clienti in attuazione del Codice delle comunicazioni elettroniche previgente e attuale.

A tale riguardo occorre evidenziare quindi che, nel caso di migrazioni o portabilità del numero, la risoluzione contrattuale avviene, come recita il Codice delle comunicazioni elettroniche, **al termine delle operazioni di trasferimento e fino a tale momento l'operatore cedente è tenuto a continuare a erogare i propri servizi alle stesse condizioni.**



Da un punto di vista del processo, pertanto, si evidenziano, ai sensi della regolamentazione vigente, i seguenti momenti salienti:

- la data in cui l'utente aderisce alla proposta contrattuale del *recipient*,
- la data in cui l'operatore *recipient* (ricevente) invia la richiesta di passaggio all'operatore *donating* (cedente) con indicazione della cosiddetta DAC (data di attesa consegna). Da questo momento quest'ultimo è a conoscenza della richiesta di recesso del cliente,
- in aggiunta il fornitore cedente non può disattivare l'utente prima del giorno specifico in cui avviene il passaggio tecnico (cosiddetta DAC, data di attesa consegna, concordata da *recipient* in alcuni casi con l'utente, come disciplinato nelle delibere dell'Autorità),
- da questo momento l'operatore *donating* può completare l'iter amministrativo collegato alla cessazione dei propri servizi.

La suddetta sequenza di passaggi fa sì che, tecnicamente, la disattivazione della linea da parte dell'operatore cedente avverrà dopo un certo numero di giorni successivi alla richiesta dell'utente al *recipient*, dato dalla somma dei giorni che l'operatore ricevente impiega per notificare telematicamente la richiesta di passaggio al cedente e dei giorni che intercorrono tra tale notifica e la DAC. Va considerato che, tra la data della notifica da parte del ricevente al cedente della richiesta di passaggio (migrazione o *number portability*) e la DAC, per ragioni tecniche non possono intercorrere meno di un certo numero di giorni. Ne consegue che, nei casi in cui la procedura di passaggio procede a norma, l'operatore *donating* disattiva la linea dopo un periodo temporale rispetto alla richiesta dell'utente di diversi giorni che dipendono dalla DAC comunicata e dal momento in cui riceve la notifica di migrazione o portabilità del numero.

Rispetto alla norma, tuttavia, possono determinarsi casi anomali quali:

- la notifica ricevuta dell'operatore cedente **viene scartata** in fase II (che coinvolge gli operatori *recipient* e *donating*) o in fase III (in cui la richiesta è inoltrata all'operatore *wholesale* che svolge le attività tecniche) delle procedure di migrazione come tecnicamente disciplinate dall'Autorità sin dall'adozione della delibera n. 274/07/CONS e poi successivamente integrate e modificate con estensione anche alle reti completamente in fibra ottica sia nel caso in cui l'operatore *wholesale* sia TIM (delibera n. 611/13/CONS) sia nel caso in cui l'operatore *wholesale* sia diverso da TIM (delibera n. 82/19/CIR). In tal caso la procedura di passaggio deve essere riavviata da parte del *recipient* senza avvenuto distacco della linea. Analoghe previsioni valgono nel caso di portabilità delle numerazioni di cui alla delibera n. 35/10/CIR (c.d. procedure di portabilità del numero pura), laddove il ruolo dell'operatore che effettua il *provisioning tecnico* è svolto dal *donor*. In tali casi, va verificato se il mancato passaggio del numero è dipeso, considerando tutte le fasi del processo, dal *donating* o dal *recipient* o dall'operatore *wholesale/donor* nel corso del *provisioning tecnico*, tenuto conto delle causali di scarto che questa Autorità ha negli anni disciplinato per le diverse tipologie di procedura di passaggio;
- la DAC inizialmente fissata viene rimodulata per necessità tecniche dall'operatore che svolge il *provisioning tecnico*. In tal caso può accadere che la nuova DAC, che non è fissata dall'operatore cedente, ecceda i previsti 30 giorni per cause non

imputabili all'operatore cedente che non può disattivare la linea prima della DAC in base alle regole di questa Autorità e in attuazione del Codice delle comunicazioni elettroniche.

Si rappresenta, in aggiunta, che una specifica fattispecie in cui l'utente riceve la fattura dal cedente dopo il passaggio della linea Internet (determinando quindi un lasso temporale di conclusione della procedura superiore a 30 giorni dalla richiesta di passaggio dell'utente), può verificarsi, tenuto conto di ampia esperienza nella risoluzione delle controversie tramite la piattaforma ConciliaWeb da parte di questa Autorità, nel caso in cui l'operatore *recipient* completi dapprima l'attivazione della linea fisica. Solo successivamente quest'ultimo, per evitare disservizi all'utente, invia la richiesta di passaggio del numero telefonico all'operatore cedente e, nel frattempo, attiva un numero provvisorio all'utente. Pertanto, in tale lasso temporale, che risulta variabile a seconda delle circostanze tecniche, l'utente può trovarsi nella condizione di ricevere due fatture. Si tratta di una fattispecie che tende a verificarsi nel caso, sempre più frequente, di passaggio da reti in rame a reti in fibra ottica o reti FWA.

Altri casi possono essere dovuti, a titolo di esempio, alla non corretta o non completa richiesta di passaggio da parte dell'utente verso il *recipient* o da parte del *recipient* verso il *donating*, con l'effetto che non tutti i servizi dell'utente finale vengono migrati dal cedente a ricevente. Si pensi al caso di utenti affari con molti numeri telefonici e servizi fissi e mobili.

Anche in tal caso i ritardi nella cessazione della linea da parte del cedente vanno valutate alla luce della regolamentazione dell'Autorità sulle procedure di passaggio dei numeri e di Internet, cosa che avviene regolarmente sulla piattaforma ConciliaWeb.

In conclusione, il rispetto del diritto di recesso entro trenta giorni dalla richiesta dell'utente finale, nel caso di passaggio ad altri operatori va analizzato e valutato in considerazione di altri obblighi regolamentari collegati che gravano sugli operatori, cedente e ricevente, connessi al fatto che il recesso contrattuale si sovrappone a una richiesta di migrazione della linea e del numero e che la cessazione del contratto con il cedente avviene al momento del passaggio.

Al fine di meglio disciplinare la fattispecie in questione si è proposta la seguente struttura dell'articolo 8-bis dello schema di Regolamento sottoposto a consultazione:

1. *I fornitori interessati offrono all'utente finale informazioni adeguate sulle procedure di passaggio da un operatore a un altro. In particolare, l'utente finale è debitamente informato, nella proposta contrattuale:*
 - a) *della procedura tecnica di passaggio che sarà effettuata e se, nelle more del completamento della portabilità del numero, verrà attivato un numero provvisorio.*
 - b) *che qualora risolva un contratto mantiene il diritto di trasferire un numero dal piano di numerazione nazionale verso un altro fornitore per almeno un mese dalla data della risoluzione.*
 - c) *delle procedure adottate al fine di limitare i disservizi derivanti dall'inserimento di un codice di migrazione non corretto fornito dal cliente con conseguente "KO per codice segreto errato".*



- d) delle procedure adottate, incluso i tempi di re-invio dell'ordine, in caso di ricezione di un KO tecnico dal donating o operatore wholesale alla procedura di migrazione o portabilità del numero.
2. Il fornitore ricevente riporta nelle proposte contrattuali i termini entro cui, a seguito della conclusione del contratto, procede all'avvio della procedura tecnica di attivazione dei servizi di accesso a internet; l'avvio della procedura deve avvenire comunque senza indugio al fine di non compromettere il diritto del contraente di recedere dal contratto o di trasferire le utenze presso altro operatore con un obbligo di preavviso non superiore a trenta giorni. Resta salva, rispetto a tale termine, la facoltà di completare la portabilità o la migrazione alla data e comunque entro la data e nei termini espressamente concordati con l'utente finale. Il fornitore cedente, in caso di migrazione tra operatori, continua a prestare il servizio di accesso a internet e interpersonale alle stesse condizioni finché il fornitore ricevente non attiva il suo servizio di accesso a internet.
3. Il contratto riporta il riferimento agli indennizzi in favore degli utenti finali in caso di mancato rispetto degli obblighi previsti dal presente articolo da parte del fornitore, compresi i ritardi o abusi relativi alle operazioni di passaggio tra fornitori e nel trasferimento del numero e alla mancata presentazione ad appuntamenti di servizio e di installazione come stabiliti dal regolamento dell'Autorità.

Gli esiti della consultazione pubblica di cui alla delibera n. 89/23/CONS

59. Nel corso della consultazione pubblica gli operatori rispondenti hanno chiesto di eliminare le informazioni di cui al comma 1 del presente articolo. L'Autorità non condivide tale richiesta per le seguenti ragioni.

In primo luogo, in relazione al punto a), si fa rilevare che una rilevante quota parte di controversie definite dall'Autorità originano dalla mancata consapevolezza dell'utente in relazione al fatto che l'operatore intende attivare un numero provvisorio. Tale scelta tecnica dell'operatore determina la doppia fatturazione, in quanto nelle more dell'espletamento della portabilità del numero, l'operatore donating continua, almeno come impegno di risorse, a erogare il servizio. L'utente, d'altra parte, non è informato del fatto che per un certo periodo di tempo non potrà ricevere telefonate sul proprio numero storico. L'Autorità ritiene, pertanto, che l'utente debba essere debitamente informato di una questione che, seppur tecnica, ha un notevole impatto sulla percezione del servizio erogato dagli operatori.

Anche l'informazione di cui al punto b) riveste un ruolo essenziale, trattandosi di un diritto dell'utente, ed ha il fine di rendere lo stesso edotto della possibilità di recuperare il proprio numero per un periodo di tempo pari ad almeno 1 mese dalla risoluzione del contratto. Numerose controversie hanno messo in luce il fatto che l'utente non è al corrente di tale diritto e, per l'effetto, in caso di cessazione del servizio non si avvale di tale facoltà.

L'Autorità ritiene importante anche l'informazione di cui al punto c) atteso che, anche in tal caso, una rilevante quota parte delle controversie deriva da una mancata informazione sul codice di migrazione e da una gestione non trasparente da parte dell'operatore dei casi in cui il codice di migrazione non è corretto. Si rinvia, a tale riguardo, agli impegni approvati con delibera n. 50/22/CONS.

Anche in relazione all'informazione di cui al punto d) l'Autorità ritiene che l'utente debba essere reso edotto del fatto che possono esserci dei problemi tecnici nel passaggio e di come si comporta il proprio operatore a seguito della ricezione di un KO tecnico o amministrativo dal donating o dall'operatore di rete.

In merito alla asserita non proporzionalità dell'obbligo informativo e al richiamo al rispetto del principio di armonizzazione, si fa rilevare che il comma 1 dell'articolo 98 octies-decies prevede, testualmente, che *1. Nel caso di passaggio da un fornitore di servizi di accesso a internet a un altro, i fornitori interessati offrono all'utente finale informazioni adeguate prima e durante la procedura di passaggio.*

Si aggiunga poi, sempre in relazione ai compiti di questa Autorità, che:

8. Oltre alle informazioni richieste ai sensi dell'allegato 8, l'Autorità provvede affinché gli utenti finali siano adeguatamente informati in merito all'esistenza del diritto al rimborso e indennizzo di cui al comma 7.

9. L'Autorità definisce con proprio regolamento le norme per l'attuazione delle disposizioni del presente articolo e ne verifica il rispetto nell'esercizio delle funzioni di vigilanza e sanzionatorie stabilite dalla legge.

L'Autorità, pertanto, è chiamata a definire, in questo regolamento, le norme per l'attuazione delle disposizioni dell'articolo 98 octies-decies, incluso, pertanto, gli obblighi informativi ritenuti essenziali al fine di evitare disservizi all'utente, nel rispetto del generale principio di proporzionalità.

L'Autorità ritiene, tuttavia, che trattandosi di informazioni di carattere generale, le stesse possano essere inserite anche nelle **Carte dei servizi**. Viene, pertanto, conseguentemente modificato il comma 1 dell'articolo 8-bis del Regolamento.

L'Autorità, vista la richiesta degli operatori virtuali, in linea con quanto stabilito nelle delibere nn. 23/23/CONS e 156/23/CONS, ritiene necessario che gli operatori che forniscono servizi all'ingrosso mettano a disposizione degli operatori che utilizzano gli stessi per fornire servizi finali, tutte le necessarie informazioni.

Si aggiunge, pertanto, il seguente comma 9 all'articolo 4.

9. I fornitori di servizi wholesale collaborano con gli operatori che forniscono servizi al dettaglio che utilizzano le proprie infrastrutture nella fornitura dei servizi, fornendo tutte le informazioni necessarie che risultano nella loro esclusiva disponibilità ai fini del soddisfacimento degli obblighi informativi, pre-contrattuali e contrattuali, di cui al presente Regolamento.

3.10. I pacchetti (art. 8-ter dello schema di Regolamento)

60. L'art. 98 -*noviesdecies* introduce disposizioni specifiche in tema di pacchetti comprendenti almeno un servizio di comunicazione elettronica, eccetto i servizi M2M. Oggetto della disposizione sono i pacchetti in cui gli elementi che lo compongono sono forniti o venduti dallo stesso fornitore nel quadro dello stesso contratto o di un contratto strettamente connesso o collegato.

Il comma 1 dell'art. 98- *noviesdecies* prevede che **talune disposizioni essenziali in materia di informazioni contrattuali sintetiche, trasparenza, durata e risoluzione dei**

contratti e cambiamento di fornitore si applicano a tutti gli elementi di un pacchetto, comprese le apparecchiature terminali.

Il considerato 283 della direttiva europea evidenzia che *I pacchetti comprendenti almeno un servizio di accesso a internet o un servizio di comunicazione interpersonale basato sul numero accessibile al pubblico, nonché altri servizi, quali servizi di comunicazione interpersonale indipendenti dal numero accessibili al pubblico, trasmissione lineare e servizi da macchina a macchina o apparecchiature terminali, sono sempre più diffusi e rappresentano un elemento importante della concorrenza.*

Ai fini della presente direttiva si dovrebbe considerare di essere in presenza di un pacchetto nelle situazioni in cui gli elementi del pacchetto sono forniti o venduti dallo stesso fornitore nel quadro dello stesso contratto o di un contratto strettamente connesso o collegato. Se i pacchetti, da un lato, spesso apportano benefici ai consumatori, dall'altro essi possono rendere il cambiamento di fornitore più difficile o costoso e aumentare i rischi di immobilizzazione contrattuale.

E' altresì chiarito nello stesso paragrafo che *Talune disposizioni essenziali della presente direttiva in materia di informazioni contrattuali sintetiche, trasparenza, durata e risoluzione dei contratti e cambiamento di fornitore dovrebbero pertanto applicarsi a tutti gli elementi di un pacchetto, compresi le apparecchiature terminali, altri servizi quali il contenuto digitale o i servizi digitali e i servizi di comunicazione elettronica che non rientrano direttamente nell'ambito di applicazione di tali disposizioni.*

Tutti gli obblighi relativi agli utenti finali previsti dalla presente direttiva in relazione a un determinato servizio di comunicazione elettronica fornito o venduto quale servizio a sé stante dovrebbero essere applicabili anche quando il servizio fa parte di un pacchetto contenente almeno un servizio di accesso a internet o un servizio di comunicazione interpersonale basato sul numero accessibile al pubblico.

Altre questioni contrattuali, quali i mezzi di ricorso applicabili in caso di inadempimento del contratto, dovrebbero essere disciplinate dalle norme applicabili al rispettivo elemento del pacchetto, come ad esempio le norme contrattuali per la vendita di beni o per la fornitura di contenuto digitale.

Tuttavia, il diritto di risolvere prima della scadenza contrattuale concordata qualsiasi elemento di un pacchetto contenente almeno un servizio di accesso a internet o un servizio di comunicazione interpersonale basato sul numero accessibile al pubblico a causa della mancata conformità o della mancata fornitura dovrebbe conferire al consumatore il diritto di risolvere tutti gli elementi del pacchetto. In aggiunta, al fine di mantenere la loro facoltà di cambiare facilmente fornitore, i consumatori non dovrebbero essere vincolati a un fornitore da una proroga de facto del periodo contrattuale iniziale.

La disposizione si applica sia ai consumatori che agli utenti finali che sono microimprese, piccole imprese o organizzazioni senza scopo di lucro, a meno che non abbiano espressamente acconsentito a non applicare la totalità o parti di tali disposizioni.

La ratio della norma risiede nel fatto che i pacchetti sono sempre più diffusi e rappresentano un elemento importante della concorrenza. Se i pacchetti, da un lato, spesso apportano benefici ai consumatori, dall'altro essi possono rendere il cambiamento di fornitore più difficile o costoso e aumentare i rischi di immobilizzazione contrattuale. Infatti, come spiegato al punto 283 della Direttiva "Ove diversi servizi e apparecchiature



terminali all'interno di un pacchetto siano soggetti a norme divergenti sulla risoluzione del contratto e sul cambiamento di fornitore o a impegni contrattuali riguardante l'acquisizione di apparecchiature terminali, i consumatori sono effettivamente ostacolati nell'esercizio dei diritti a norma della presente direttiva che consentono loro di passare a offerte della concorrenza per l'intero pacchetto o per parti di esso."

Spesso i pacchetti contengono elementi accessori al servizio principale – quali servizi di Cloud, licenze di utilizzo, IoT, security, centralini, telefoni etc. – come vengono forniti o venduti dallo stesso fornitore nel quadro dello stesso contratto o di un contratto strettamente connesso o collegato. La Direttiva chiarisce che anche questi elementi, qualora inclusi nel pacchetto, soggiacciono alle stesse disposizioni essenziali in materia di informazioni contrattuali sintetiche, trasparenza, durata e risoluzione dei contratti e cambiamento di fornitore.

Di seguito si richiamano le specifiche previsioni che, in linea con il citato articolo del Codice, sono state proposte nello schema di Regolamento allegato alla delibera n. 89/23/CONS:

1. *Se un pacchetto di servizi o un pacchetto di servizi e apparecchiature terminali offerto a un consumatore comprende almeno un servizio di accesso a internet o un servizio di comunicazione interpersonale basato sul numero accessibile al pubblico, si applicano a tutti gli elementi del pacchetto, le disposizioni inerenti:*
 - a. *la sintesi contrattuale di cui all'art. 4, comma 5;*
 - b. *durata del contratto e diritto di recesso, di cui all'art. 5, 6 e 6-bis;*
 - c. *passaggio ad altro fornitore e portabilità del numero, di cui all'art. 8-bis.*
2. *Se il consumatore ha il diritto di risolvere qualsiasi elemento del pacchetto di cui al comma 1 prima della scadenza contrattuale concordata per ragioni di mancata conformità al contratto o di mancata fornitura, ha il diritto di risolvere il contratto in relazione a tutti gli elementi del pacchetto.*
3. *La sottoscrizione di servizi o apparecchiature terminali supplementari forniti o distribuiti dal medesimo fornitore di servizi di accesso a internet o di servizi di comunicazione interpersonale basati sul numero accessibili al pubblico non prolunga la durata originaria del contratto a cui tali servizi o apparecchiature terminali sono aggiunti, salvo qualora il consumatore convenga diversamente, in maniera espressa, al momento della sottoscrizione relativa a servizi o apparecchiature terminali supplementari.*
4. *I commi 1 e 3 si applicano anche agli utenti finali che sono microimprese, piccole imprese o organizzazioni senza scopo di lucro, a meno che non abbiano espressamente acconsentito in fase di conclusione del contratto, a non applicare la totalità o parti di tali disposizioni. Il contratto per i suddetti utenti finali prevede le specifiche clausole che consentono la espressa rinuncia mediante modulo pre-compilato.*



Gli esiti della consultazione pubblica di cui alla delibera n. 89/23/CONS

61. Nel corso della consultazione pubblica alcuni rispondenti hanno rappresentato che a loro avviso la normativa predisposta dall’Autorità non trovi applicazione nel caso in cui l’offerta aggregata sia composta da servizi “telco” (voce, internet) e servizi di diverso genere (quali, energia, gas acqua, delle *multiutilities*, ovvero servizi OTT quali Cloud, licenze, IoT). Più in generale nella definizione di queste offerte, gli operatori devono poter definire liberamente le ipotesi di recesso/risoluzione con riferimento a tali specifici beni e/o servizi. Il cliente, nel caso aderisca a questa tipologia di offerte, deve essere libero di aderire a un contratto che diversifichi le regole da applicarsi ai prodotti o servizi in esso contenuti, di modo che gli sia consentito di recedere dai servizi abbinati a condizioni anche differenti dai servizi telco.

A tale proposito si rileva che il comma 1 dell’articolo 98 novies decies prevede che: “1. *Se un pacchetto di servizi o un pacchetto di servizi e apparecchiature terminali offerto a un consumatore comprende almeno un servizio di accesso a internet o un servizio di comunicazione interpersonale basato sul numero accessibile al pubblico, si applicano l’articolo 98-quater decies comma 4, 98-quindecies comma 1, 98-septies decies e 98-octies decies a tutti gli elementi del pacchetto, compresi, se del caso quelli non altrimenti contemplati da tali disposizioni”..”...”...*

Nel caso sottoposto dai su citati rispondenti, quello delle cosiddette *multiutilities*, l’utente fruisce di un *servizio integrato* composto da servizi di comunicazione elettroniche, e se del caso relativi servizi accessori e terminali necessari per la loro fruizione, e servizi di diversa natura quali energia, gas, ecc.

Il contratto sarà, in generale, costituito da diversi documenti quali, a titolo meramente esemplificativo:

- a) la Proposta di Contratto;
- b) Condizioni Generali e Particolari di Contratto;
- c) Offerta Economica;
- d) ecc..

Le condizioni generali di Contratto, in tali casi, regolano il rapporto contrattuale fra l’operatore, nella sua accezione generale, che li fornisce (per l’appunto in modalità integrata) e l’utente e hanno per oggetto le norme che disciplinano la fornitura da parte del fornitore dei servizi richiesti dall’utente aderendo **all’offerta commerciale abbinata**, secondo le caratteristiche tecniche, le modalità e le opzioni indicate nei documenti contrattuali.

Pertanto, alle condizioni generali di contratto, che hanno valenza trasversale sui diversi servizi forniti, si aggiungono le **condizioni particolari** che riguardano gli specifici servizi conformemente alla regolamentazione e normativa di settore.

L’elemento distintivo, ai sensi del Codice, di un pacchetto è che lo stesso includa *almeno un servizio di accesso a internet o un servizio di comunicazione interpersonale basato sul numero accessibile al pubblico*.



Inoltre, il considerata 283 della Direttiva chiarisce che “*Altre questioni contrattuali, quali i mezzi di ricorso applicabili in caso di inadempienza del contratto, dovrebbero essere disciplinate dalle norme applicabili al rispettivo elemento del pacchetto, come ad esempio le norme contrattuali per la vendita di beni o per la fornitura di contenuto digitale*”..”...”...

Pertanto, il consumatore, nell’ambito di un pacchetto di servizi nei termini di cui sopra, deve vedersi garantire dal fornitore le tutele contrattuali relative al recesso, durata, trasparenza, portabilità del numero indipendente dal fatto che il servizio telefonico o di connettività si offerto in un unico contratto con altri servizi, incluso l’energia.

Resta ferma, per gli elementi del pacchetto diversi dal servizio di comunicazioni elettroniche, il rispetto della normativa e regolamentazione settoriale.

Ne consegue, in conclusione, che l’estensione delle tutele normative e regolamentari ai servizi/terminali accessori ai servizi di comunicazioni elettroniche non può intendersi anche con riferimento ad altri servizi, quali gas, elettricità, acqua, che rispondono a diversa normativa. Pertanto, la nozione di pacchetto, ai sensi del Codice, va intesa solo con riferimento ai primi e, cioè, ai servizi di comunicazione elettronica e ai relativi servizi e terminali accessori che sono inclusi nel contratto attraverso le condizioni generali e particolari.

Una diversa lettura creerebbe una disparità di trattamento tra utenti dei servizi afferenti ad altri settori e una distorsione dell’assetto concorrenziale.

3.11. Efficacia temporale delle misure in materia di recesso

62. Nel corso delle attività preistruttorie, riguardo al principio *tempus regit actum*, due operatori e un’associazione di operatori hanno chiesto se le disposizioni sul recesso debbano valere sia per i contratti stipulati prima dell’entrata in vigore del Codice, ossia per la clientela già acquisita, sia per gli accordi conclusi dopo tale data (98-septiesdecies del Codice).

In merito all’efficacia temporale delle misure in materia di disdetta e di diritto di recesso contenute negli art. da 5 a 8-ter dello schema di Regolamento si è ritenuto, nello schema di Regolamento sottoposto al mercato, che per garantire la certezza dei rapporti giuridici, oltre che in attuazione del generale principio di armonizzazione e semplificazione, **la nuova disciplina debba applicarsi a tutti i contratti indipendentemente dal momento della stipula.**

In proposito è stato richiamato, nella delibera n. 89/23/CONS, quanto riconosciuto dall’Autorità in occasione dell’adozione delle Linee guida di cui alla delibera n. 487/18/CONS dove in risposta alle osservazioni degli operatori si chiariva che “**[c]iò che rileva e viene tutelato è dunque il diritto dell’utente di recedere dal contratto indipendentemente dal momento in cui questo è stato stipulato. L’Autorità, pertanto, ritiene che non si debba considerare il momento di sottoscrizione del vincolo contrattuale, ma il momento in cui il diritto di recesso viene esercitato dall’utente.** Ne consegue che, a meno di non svuotare di contenuto le tutele introdotte dal decreto Bersani e rafforzate con la legge concorrenza, le disposizioni introdotte dalle linee guida si applicano a tutti i casi recesso esercitato dopo la loro entrata in vigore. Accedendo alla



tesi degli operatori, che invertono i piani di tutela, si finirebbe per introdurre una disparità di trattamento tra utenti penalizzando immotivatamente quelli che hanno sottoscritto il contratto prima dell'adozione delle Linee guida".

E' stato pertanto previsto nelle disposizioni finali dello schema di Regolamento quanto segue:

2. *La disciplina di cui al presente provvedimento inerente al diritto di recesso si applica a tutti i contratti indipendentemente dal momento della stipula.*

Gli esiti della consultazione pubblica di cui alla delibera n. 89/23/CONS

63. Avuto riguardo alla unanime richiesta degli operatori che le disposizioni dell'intero Regolamento non trovino applicazione in relazione alla clientela già acquisita alla data di entrata in vigore del presente Regolamento, in considerazione della necessità di garantire la certezza del diritto in applicazione del principio del tempus regit actum, si rappresenta quanto segue.

In base a consolidati arresti giurisprudenziali, la regola del divieto di retroattività dei provvedimenti amministrativi incontra alcune eccezioni. In particolare, possono avere efficacia ex tunc i provvedimenti in bonam partem, ovvero quelli favorevoli perché oggettivamente produttivi di vantaggi per i destinatari e non pregiudizievoli per i terzi. La giurisprudenza chiarisce, altresì, che anche i provvedimenti retroattivi incontrano il divieto di eliminazione dei fatti avvenuti in epoca anteriore, giusto il noto principio secondo cui "factum infectum fieri nequit".

Alla luce di quanto sopra, visti gli esiti della consultazione pubblica, l'Autorità ritiene che la disciplina di cui al presente provvedimento possa applicarsi a tutti i contratti indipendentemente dal momento della stipula, trattandosi di adempimenti amministrativi, ad eccezione di quanto disposto dall'art. 5, comma 5, sulla non ammissibilità di costi di recesso dopo il 24-esimo mese, misura applicabile ai contratti successivi al presente provvedimento, per quanto chiarito nella relativa sezione.

Infatti, l'applicazione retroattiva di tale misura economica (esenzione dalla applicazione dei costi di recesso dopo il 24esimo mese) a contratti stipulati prima dell'entrata in vigore del regolamento (che, al contrario, contemplano l'applicazione di tali costi) potrebbe impedire agli operatori retail il recupero dei costi wholesale pagati per l'attività di dismissione della linea. L'effetto pregiudizievole per gli operatori, pertanto, non consentirebbe, al caso di specie, l'applicazione della regola della retroattività in bonam partem dell'art. 5, comma 5 cit., che richiede, come anzidetto, quali condizioni legittimanti, il vantaggio per il destinatario e la assenza di effetti pregiudizievoli per i terzi.

In esito alla consultazione pubblica l'Autorità ritiene, pertanto, di confermare quanto sottoposto a consultazione pubblica per tutte le disposizioni del presente Regolamento fatto salvo la misura, di cui al comma 5, dell'articolo 5 laddove si prevede l'annullamento dei costi di disattivazione dopo il ventiquattresimo mese dalla conclusione del contratto.

Per quanto riguarda il recupero dei costi dopo tale periodo, l'Autorità prende atto del fatto che, in particolar modo in caso di servizi all'ingrosso, l'operatore retail dovrà remunerare l'operatore wholesale anche dopo il 24-esimo mese.

Tuttavia, l'operatore retail può tener conto di tale evenienza recuperando il costo sul prezzo al dettaglio nel corso del periodo di permanenza dell'utente finale di 24 mesi. Infatti, se l'utente finale recede dopo 24 mesi, l'operatore avrà certamente recuperato dai canoni i costi di recesso che dovrà sostenere verso terzi e internamente. Considerato, tuttavia, che la previsione in parola è fissata in modo dettagliato in questo provvedimento, ad esempio avuto riguardo al periodo massimo di recupero dei costi di 24 mesi, l'Autorità ritiene, anche alla luce di quanto sopra chiarito a livello generale sulla retroattività delle misure, ragionevole che la stessa si applichi ai contratti stipulati dopo la pubblicazione del presente provvedimento in modo che gli operatori possano valutare, disponendo del quadro regolamentare completo, la più idonea modalità di recupero dei costi di recesso dopo il 24-esimo mese.

3.12. I contratti con indicizzazione (Art. 8-quater dello schema di Regolamento)

3.12.1 Premessa

64. Si è richiamata, nella delibera n. 89/23/CONS, che con comunicazione trasmessa in data 3 novembre 2022, la società TIM S.p.A. (TIM) ha informato questa Autorità, nonché l'AGCM, in merito all'intenzione di introdurre, nelle condizioni generali di contratto praticate agli utenti finali, un meccanismo di adeguamento annuale dei prezzi dei propri servizi all'andamento dell'inflazione rilevato dall'ISTAT.

A tale proposito si è appreso, dalla suddetta informativa oltre che nel corso dell'audizione tenuta con la società, che la novità tariffaria in parola sarebbe stata introdotta a partire dal 1° dicembre 2022 limitatamente ai nuovi contratti per adesione sottoscritti dagli utenti successivamente al lancio commerciale delle nuove offerte che contemplano il meccanismo di adeguamento in esame.

In particolare, TIM avrebbe provveduto a pubblicare sul proprio sito aziendale un aggiornamento delle proprie condizioni generali di contratto, nelle quali sarebbe stato espressamente prevista la possibilità di assoggettare il prezzo dei servizi offerti a un meccanismo di adeguamento annuale, determinato sulla base del valore rilevato annualmente dall'ISTAT per l'indice dei prezzi al consumo (IPCA) e, in caso di valore negativo di tale indice, il prezzo dell'offerta rimarrà invariato.

Il valore dell'IPCA, tuttavia, avrebbe potuto essere incrementato, applicando un coefficiente di maggiorazione, predeterminato e pari al 3,5%, con limite di un aumento del costo dell'offerta non superiore, per ciascun adeguamento annuale, al 10%.

L'adeguamento dei prezzi sarebbe stato applicato a decorrere dal 1° aprile di ciascun anno e per una sola volta all'anno, con riferimento al valore dell'IPCA rilevato per l'anno solare precedente, incrementato del suddetto valore di maggiorazione.

La prima variazione sarà effettuata a partire dal 1° aprile 2024.

Al riguardo, la Società aveva evidenziato che le condizioni generali di contratto di ciascuna offerta in commercializzazione avrebbero contenuto informazioni dettagliate circa le modalità e la periodicità di tale meccanismo di adeguamento e così pure le comunicazioni informative previste in occasione di ogni adeguamento dei prezzi.

Con specifico riferimento alle informative destinate agli utenti, TIM aveva precisato che sarebbe stata resa sia una comunicazione generale pubblicata sul sito aziendale, a seguito della pubblicazione dell'indice annuale IPCA, sia un'informativa personalizzata ai clienti, ai quali sarebbe stata fornita una indicazione puntuale dell'aumento del prezzo della propria offerta tramite i consueti canali di comunicazione (SMS, fattura, e-mail, App etc..). In entrambi i casi, le informative sarebbero state rese in una data antecedente a quella di effettiva applicazione dell'adeguamento del prezzo, così da garantire agli utenti un tempo congruo per poter valutarne gli effetti in rapporto alle proprie esigenze di spesa.

TIM aveva motivato l'iniziativa in parola, facendo riferimento all'incremento costante degli investimenti e allo stesso tempo al tasso di inflazione strutturale che si colloca tra il 3 e il 4%. Il contesto di generale aumento dei prezzi, cui si associa un aumento dei costi delle componenti principali dei servizi di telecomunicazioni, tra cui l'energia elettrica, ha quindi condotto la Società a individuare un meccanismo di indicizzazione, da applicare ai contratti retail, pari all'IPCA aumentato di un mark-up che tiene conto dell'evoluzione dei prezzi del settore.

Inoltre, la Società, dopo aver svolto un *excursus* preliminare su quanto avviene anche in altri paesi dell'Unione europea, segnatamente UK e Spagna, dove gli operatori BT e Vodafone hanno già introdotto meccanismi di indicizzazione dei prezzi delle offerte, ha fornito ulteriori informazioni e documenti relativi all'attuazione concreta di tale manovra.

Gli Uffici della Direzione tutela dei consumatori di questa Autorità hanno sottoposto al Consiglio un'analisi e una valutazione della manovra tariffaria comunicata da TIM.

L'Organo collegiale, preso atto dell'istruttoria degli Uffici, ha formulato, in data 24 novembre 2022, gli indirizzi per una comunicazione alla società.

65. Nella delibera n. 89/23/CONS si è, altresì, richiamato che con nota del 22 novembre 2022, Wind Tre ha informato l'Autorità in merito all'avvio di una campagna informativa volta a notificare, per il momento solo a una quota parte della customer base, una variazione unilaterale, ai sensi dell'art. 98 *septiesdecies*, comma 5, del Codice delle comunicazioni elettroniche, delle condizioni contrattuali delle offerte sottoscritte dai clienti, con l'obiettivo, nel corso del 2023, di estendere detta notifica all'intera clientela attiva con Wind Tre.

In particolare, la clientela di Wind Tre al momento interessata dalla notifica avrebbe ricevuto un SMS contenente l'avviso di introduzione di una disposizione nelle Condizioni Generali di Contratto per clienti su rete fissa e mobile, consumer e business, contenente quanto segue: *"(...) Il Cliente prende atto e accetta che, da gennaio 2024, in caso di variazione annua positiva dell'indice nazionale dei prezzi al consumo FOI rilevata da ISTAT nel mese di ottobre dell'anno precedente, WINDTRE ha titolo di aumentare il prezzo mensile del Servizio di un importo percentuale pari alla variazione di tale indice o comunque pari almeno al 5% ove tale variazione fosse inferiore a detta percentuale. L'adeguamento, applicato entro il primo trimestre di ciascun anno, non costituisce una modifica contrattuale ai sensi (...) delle presenti Condizioni di Contratto e, pertanto, non conferisce al Cliente diritto di recesso senza costi dal Contratto. L'importo del prezzo mensile del Servizio, così adeguato, potrà essere arrotondato per difetto al centesimo di*

euro. WINDTRE segnala annualmente tale adeguamento sul proprio sito Internet e con pubblicazione su un quotidiano nazionale nei sette giorni solari precedenti. (...)”.

A tal proposito, la Società ha evidenziato che la contingente situazione economica e la crescita inflattiva rendono non più sostenibili i costi di offerta precedentemente stabiliti; pertanto, Wind Tre, per continuare a offrire i propri servizi a un prezzo sostenibile, è costretta ad adeguare i propri prezzi all'indice nazionale al consumo FOI, rilevato dall'ISTAT nel caso in cui persistesse tale contingenza.

La nuova clausola contrattuale, valida per i clienti di nuova attivazione a partire dal 21 novembre 2022, e, per una quota parte di clienti già acquisiti, a partire dai successivi 60 giorni dalla notifica della relativa informativa (avviata dal 24 novembre 2022), diverrà operativa non prima del mese di gennaio 2024, sempre che sussista la variazione indicata che è condizione di applicabilità.

In sede di audizione, la Società ha ribadito che nel corso dell'ultimo anno ha più volte sottoposto all'attenzione dell'Autorità l'esigenza di allineare i prezzi retail all'inflazione in una modalità più agevole di quella tradizionalmente prevista, proprio perché questo adeguamento di prezzo non è configurabile come un incremento di prezzo, ma come un riallineamento dei valori del servizio alla perdita del potere di acquisto. Le componenti tecniche acquistate sul mercato *wholesale* per generare i servizi corrispondenti risentono, infatti, dell'adeguamento dei prezzi che sul mercato retail, a valle, non si riescono a recuperare.

La scelta di Wind Tre, pertanto, è una scelta di lungo periodo, la quale si traduce:

- a. nella modifica, a novembre del corrente anno, per i clienti esistenti delle condizioni di contratto (rimodulazione) che avrà effetto a inizio 2024;
- b. in una nuova proposta per i nuovi clienti a partire dal 21 novembre 2022 che contenga tali criteri di indicizzazione dei prezzi.

In altri termini, tra la modifica e l'effetto economico sulle tariffe trascorreranno 14 mesi. Tale modifica prevede, comunque, un adeguamento dei prezzi con soglia “minima” del 5%, ove la variazione dell'indice FOI sia inferiore a detta percentuale.

In ogni caso, a inizio dell'anno 2024 è previsto un avviso per gli utenti che ricordi loro l'approssimarsi dell'adeguamento dei prezzi.

Gli Uffici della Direzione tutela dei consumatori di questa Autorità hanno sottoposto al Consiglio un'analisi e una valutazione della manovra tariffaria comunicata da Wind Tre.

L'Organo collegiale, preso atto dell'istruttoria degli Uffici, ha formulato, in data 14 dicembre 2022, indirizzi per una comunicazione alla società.

3.12.2 Le osservazioni delle associazioni dei consumatori

66. L'Autorità ha sentito alcune associazioni dei consumatori che avevano inviato i propri rilievi sulla manovra e chiesto di essere sentiti.

In data 23 dicembre 2022, si è svolta l'audizione delle Associazioni dei Consumatori Adiconsum, Adoc, Cittadinanzattiva, Federconsumatori, U.Di.Con. (di seguito

Associazioni). In data 17 gennaio 2023 si è svolta l'audizione della **Lega Consumatori**. Le preoccupazioni evidenziate sono di seguito riportate.

Un primo elemento di criticità è rappresentato, secondo le associazioni, dalla presenza di **mark up arbitrari**. Si evidenzia l'arbitrarietà di previsto markup del 3,5% e del 5%, rispettivamente per TIM e Wind Tre, non essendo legato all'aumento dell'indice dei prezzi che, in un caso, pare essere il FOI in altro l'IPCA, oltre allo svincolo di tale meccanismo di aumento dalle garanzie previste in caso di esercizio dello *ius variandi*, ossia il diritto di recedere senza penali né costi di disattivazione. Si configurerebbe poi, secondo le stesse, una violazione del Codice nel momento in cui le condizioni contrattuali escludono l'applicabilità del diritto di recesso nel caso in cui l'eventualità si verifici, con un sostanziale abuso dello *ius variandi* a cui si aggiunge l'aumento minimo del 5% indipendente dal tasso di inflazione, che risulterebbe del tutto ingiustificato.

Si evidenzia il rischio che tale meccanismo possa essere adottato anche dagli altri operatori presenti nel mercato di riferimento

In tema di **trasparenza**, si rappresenta che TIM fornisce informazioni in merito nella parte inferiore della pagina del sito, ma non è chiaro se le modifiche riguardino solo i nuovi clienti o tutta la customer base. Si rilevano in generale criticità in relazione al diritto all'informazione dei clienti, che in questo meccanismo non viene rispettato.

Le associazioni pongono poi il tema della carente **trasparenza contrattuale** in riferimento al meccanismo di indicizzazione dei prezzi, rispetto alle previsioni del Codice delle comunicazioni elettroniche. In particolare, i contratti prevedono una facoltà di aumento nelle condizioni contrattuali a una data non certa e l'utente, alla sottoscrizione dell'offerta, non ha modo di sapere se questa fattispecie si concretizzerà o meno.

Sostengono, altresì, che un meccanismo con un aumento di questo tipo è particolarmente critico anche in considerazione del periodo economico molto difficile che stanno attraversando le famiglie i cui salari non sono collegati all'inflazione. D'altra parte, i prezzi dei servizi dovrebbero seguire le leggi di mercato, dove la rimodulazione dei prezzi è una modalità già prevista e regolata dalle norme con manovre di *repricing* che consentono il recesso e che sono ampiamente disciplinate.

Ulteriore argomentazione posta dalle associazioni riguarda il fatto che tale meccanismo andrebbe ad alimentare la spirale inflazionistica. Si evidenzia poi il rischio di una condotta omogenea del mercato.

Le associazioni ritengono che l'Autorità abbia un ruolo importante, su tale questione, in ambito regolatorio e di controllo. Sicuramente la velocità dell'intervento dell'Autorità, senza che sia sanzionatorio, potrebbe aiutare a bloccare l'iniziativa, consentendo altri passaggi istituzionali, incluso l'attivazione di un tavolo di confronto politico in presenza di tutte le parti; una posizione, espressa dall'Autorità, di criticità verso la manovra può contribuire a fornire al sistema le opportune indicazioni.

3.12.3 La sentenza della Corte (Quarta Sezione) del 26 novembre 2015 nella causa C-326/14

67. La Sentenza in parola ³ fa seguito alla domanda di pronuncia pregiudiziale **sull'interpretazione dell'articolo 20, paragrafo 2, della direttiva 2002/22/CE del Parlamento europeo e del Consiglio, del 7 marzo 2002**, relativa al servizio universale e ai diritti degli utenti in materia di reti e di servizi di comunicazione elettronica (direttiva servizio universale), come modificata dalla direttiva 2009/136/CE del Parlamento europeo e del Consiglio, del 25 novembre 2009.

Tale domanda è stata presentata nell'ambito di una controversia tra il Verein für Konsumenteninformation (Associazione per l'informazione dei consumatori; in prosieguo: l'«Associazione») e la A1 Telekom Austria AG (in prosieguo: la «A1 Telekom Austria») vertente sull'impiego da parte di quest'ultima di clausole denunciate come illecite nei contratti da essa conclusi con i consumatori.

Alla base della decisione del Giudice adito è stata posta la direttiva 2002/22 e, in particolare, i considerando 30 e 49, il capo I, intitolato «Campo di applicazione, scopo e definizione», il capo IV, rubricato «Interessi e diritti degli utenti finali», e gli articoli 20 e 21.

Nel caso di specie e all'epoca dei fatti riepilogati nella sentenza, la A1 Telekom Austria, che forniva di servizi di telecomunicazione in Austria, impiegava, nell'ambito dei suoi rapporti con i consumatori, condizioni generali di contratto che prevedevano segnatamente che «[n]el caso in cui, nelle disposizioni relative alle tariffe, ovvero in un accordo individuale sia concordata un'indicizzazione», la «A1 [Telekom Austria] ha il diritto di incrementare le tariffe per l'anno di calendario successivo in misura corrispondente all'aumento dell'indice annuale dei prezzi al consumo» ed è, al contempo, «*obbligata a ripercuotere le riduzioni di (tale) indice, diminuendo le tariffe in misura corrispondente alla riduzione. La A1 [Telekom Austria] informa i clienti per iscritto di tali adeguamenti*». Peraltro, le condizioni generali di contratto stesse prevedevano che «*[l]e modifiche tariffarie basate su un indice concordato non consentono il recesso in via straordinaria*».

L'Associazione ha proposto, dinanzi all'Handelsgericht Wien (tribunale commerciale di Vienna), un'azione inibitoria dell'impiego, da parte della A1 Telekom Austria, delle suddette clausole nelle condizioni generali di contratto. Infatti, secondo l'Associazione, l'aumento delle tariffe da parte della A1 Telekom Austria è lecito solo qualora ai consumatori sia concesso, in tale occasione, un diritto di recesso straordinario dal contratto.

In seguito all'accoglimento da parte dell'Handelsgericht Wien (tribunale commerciale di Vienna) della domanda dell'Associazione, con sentenza del 25 ottobre 2012, la A1 Telekom Austria ha proposto impugnazione contro tale decisione dinanzi all'Oberlandesgericht Wien (tribunale regionale superiore di Vienna).

³ «Rinvio pregiudiziale — Direttiva 2002/22/CE — Reti e servizi di comunicazione elettronica — Diritti degli utenti — Diritto degli abbonati di recedere dal contratto senza penali — Modifica tariffaria derivante dalle condizioni contrattuali — Aumento della tariffa in caso di aumento dei prezzi al consumo»

Nella causa C-326/14, avente ad oggetto la domanda di pronuncia pregiudiziale proposta alla Corte, ai sensi dell'articolo 267 TFUE, dall'Oberster Gerichtshof (Corte suprema, Austria), con decisione del 28 aprile 2014, pervenuta in cancelleria il 7 luglio 2014, nel procedimento

Con sentenza del 16 maggio 2013, l'Oberlandesgericht Wien (tribunale regionale superiore di Vienna) ha parzialmente modificato tale sentenza. L'Associazione e la A1 Telekom Austria hanno proposto ognuna ricorso per cassazione avverso la sentenza dell'Oberlandesgericht Wien dinanzi al giudice del rinvio.

L'Oberster Gerichtshof (Corte suprema, Austria), ritenendo che la soluzione della controversia principale dipendesse dall'interpretazione della direttiva 2002/22, **ha deciso di sospendere il procedimento e sottoporre alla Corte la seguente questione pregiudiziale:**

«Se il diritto di recedere dal contratto, senza penali, “all'atto della notifica di modifiche delle condizioni contrattuali” conferito all'abbonato dall'articolo 20, paragrafo 2, della direttiva 2002/22, debba essere riconosciuto anche nel caso in cui un adeguamento delle tariffe discenda dalle condizioni contrattuali le quali prevedono, già al momento della conclusione del contratto, che possa verificarsi in futuro un adeguamento delle tariffe (in aumento o in diminuzione) in misura corrispondente alle variazioni di un indice oggettivo dei prezzi al consumo, che rappresenta l'andamento del valore monetario».

Pertanto il Giudice del rinvio ha chiesto, in sostanza, se l'articolo 20, paragrafo 2, della direttiva 2002/22 debba essere interpretato nel senso che una modifica delle tariffe di una prestazione di servizi in materia di reti e di servizi di comunicazione elettronica, derivante dall'applicazione di una clausola di adeguamento delle tariffe prevista nelle condizioni generali di contratto applicate da un'impresa che fornisce tali servizi, **clausola che prevede un tale adeguamento in base a un indice oggettivo dei prezzi al consumo stabilito da un istituto pubblico, costituisca una «modifica delle condizioni contrattuali» che, ai sensi di tale disposizione, conferisce all'abbonato il diritto di recedere dal contratto senza penali.**

Nel rinviare per dettagli sulle motivazioni della decisione alla sentenza allegata, si riportano le conclusioni del Giudice.

Il Giudice evidenzia che, alla luce delle disposizioni richiamate nella sentenza, il legislatore dell'Unione ha riconosciuto che le imprese che forniscono servizi di comunicazione elettronica possono avere un interesse legittimo a modificare i prezzi e le tariffe dei loro servizi.

Nel caso di specie, e come emerge dalla decisione di rinvio e dalla questione posta, la clausola controversa contenuta nelle condizioni generali della A1 Telekom Austria prevede un adeguamento delle tariffe in base a un indice annuale oggettivo dei prezzi al consumo stabilito da un istituto pubblico, vale a dire l'Istituto austriaco di statistica.

Ne consegue, secondo il Giudice, che l'adeguamento tariffario, come previsto dal contratto, nei limiti in cui si basa su un metodo di indicizzazione chiaro, preciso e accessibile al pubblico, derivante da decisioni e da meccanismi propri della sfera pubblica, non può porre gli utenti finali in una situazione contrattuale differente rispetto a quella che emerge dal contratto il cui contenuto è determinato dalle condizioni generali che contengono la clausola in questione.

Conseguentemente, qualora una modifica delle tariffe venga così effettuata, non può essere qualificata come modifica apportata alle condizioni contrattuali, ai sensi dell'articolo 20, paragrafo 2, della direttiva 2002/22.

Alla luce delle considerazioni che precedono, il Giudice ha risposto alla questione posta dichiarando che l'articolo 20, paragrafo 2, della direttiva 2002/22 deve essere interpretato nel senso che *una modifica delle tariffe di una prestazione di servizi relativi alle reti o di servizi di comunicazione elettronica, derivante dall'applicazione di una clausola di adeguamento delle tariffe contenuta nelle condizioni generali di contratto applicate da un'impresa che fornisce tali servizi, clausola che prevede un tale adeguamento in base a un indice oggettivo dei prezzi al consumo stabilito da un istituto pubblico, non costituisce una «modifica delle condizioni contrattuali» che, ai sensi di tale disposizione, conferisce all'abbonato il diritto di recedere dal contratto senza penali.*

Per questi motivi, la Corte (Quarta Sezione) ha dichiarato che:

L'articolo 20, paragrafo 2, della direttiva 2002/22/CE del Parlamento europeo e del Consiglio, del 7 marzo 2002, relativa al servizio universale e ai diritti degli utenti in materia di reti e di servizi di comunicazione elettronica (direttiva servizio universale), come modificata dalla direttiva 2009/136/CE del Parlamento europeo e del Consiglio, del 25 novembre 2009, deve essere interpretato nel senso che *una modifica delle tariffe di una prestazione di servizi relativi alle reti o di servizi di comunicazione elettronica, derivante dall'applicazione di una clausola di adeguamento delle tariffe contenuta nelle condizioni generali di contratto applicate da un'impresa che fornisce tali servizi, clausola che prevede un tale adeguamento in base a un indice oggettivo dei prezzi al consumo stabilito da un istituto pubblico, non costituisce una «modifica delle condizioni contrattuali» che, ai sensi di tale disposizione, conferisce all'abbonato il diritto di recedere dal contratto senza penali.*

3.12.4 Il contesto normativo italiano

68. Alla luce di quanto premesso, analoga questione si è, come sopra evidenziato, posta nel mercato italiano seppur con caratteristiche diverse dei contratti.

Ciò detto, già nelle premesse della delibera n. 89/23/CONS l'Autorità ha ritenuto opportuno valutare se sono intervenuti cambiamenti rispetto al quadro normativo alla base della decisione del 2015 della Corte di Giustizia.

Gli Obblighi di informazione applicabili ai contratti sono definiti, nel quadro normativo vigente, all'art. 98-*quaterdecies* del Codice di cui si è ampiamente discusso nelle sezioni precedenti.

Si è poi ampiamente discusso degli obblighi di cui all'Art. 98-*septiesdecies* inerenti alla Durata dei contratti e diritto di recesso anche nel caso di Offerte di pacchetti (art.98-*noviesdecies*).

Le misure relative alla **Trasparenza, confronto delle offerte e pubblicazione delle informazioni** sono definite all'art. 98-*quindecies* (ex art. 103 eccc – art. 71 Codice 2003).

In base al comma 1 del succitato articolo “*Qualora i fornitori di servizi di accesso a internet o di comunicazione interpersonale accessibili al pubblico assoggettino la fornitura di tali servizi a termini e condizioni, l'Autorità provvede affinché' le informazioni di cui all'allegato 9 siano pubblicate da tutti i fornitori in questione o dalla stessa Autorità, in forma chiara, esaustiva, idonea alla lettura automatica e in un formato accessibile per i consumatori con disabilità, conformemente al diritto dell'Unione che armonizza i*

requisiti di accessibilità dei prodotti e dei servizi. Tali informazioni sono costantemente aggiornate. L’Autorità può precisare ulteriori prescrizioni relative alla forma in cui tali informazioni devono essere pubblicate.”

Tra le informazioni da pubblicare di cui all’Allegato 9 rientrano:

2.2. Le tariffe del servizio offerto, incluse informazioni sui volumi delle comunicazioni (quali le restrizioni all’uso dei dati, il numero dei minuti di chiamata, il numero di messaggi) di piani tariffari specifici e sulle tariffe applicabili per le unità aggiuntive di comunicazione, sui numeri o i servizi soggetti a particolari condizioni tariffarie, sul costo dell’accesso e della manutenzione, sui costi di utenza, le formule tariffarie speciali e destinate a categorie di utenti specifiche ed eventuali costi supplementari, nonché sui costi relativi alle apparecchiature terminali.

2.4. Condizioni contrattuali generali, comprese quelle relative alla durata del contratto, alle commissioni per la cessazione anticipata del contratto, a diritti relativi alla cessazione delle offerte a pacchetto o ai relativi elementi e alle procedure e costi diretti legati alla portabilità dei numeri e di altri identificatori, se pertinenti.

In materia di **Servizio universale**, l’art. 94 (Servizio universale a prezzi accessibili) (ex art. 84 eccc – art. 6 cod. 2003) il Codice prevede che:

1. Su tutto il territorio nazionale i consumatori hanno diritto ad accedere a un prezzo accessibile, tenuto conto delle specifiche circostanze nazionali, a un adeguato servizio di accesso a internet a banda larga e a servizi di comunicazione vocale, che siano disponibili, al livello qualitativo specificato, ivi inclusa la connessione sottostante, in postazione fissa, da parte di almeno un operatore. Il Ministero e l’Autorità, nell’ambito delle rispettive competenze, vigilano sull’applicazione del presente comma.

2. L’Autorità può assicurare l’accessibilità economica dei servizi di cui al comma 1 non forniti in postazione fissa qualora lo ritenga necessario per garantire la piena partecipazione sociale ed economica dei consumatori alla società.

Si è concluso che il quadro normativo vigente, pertanto, conferma e, se del caso, aumenta le tutele contrattuali per gli utenti finali. Ciò consente di estendere al caso di specie le conclusioni della Corte.

Pertanto, alla luce della sentenza citata e del quadro normativo vigente e sopra richiamato, si è ritenuto di poter fornire, in relazione a tali tipologie di contratto, le seguenti indicazioni al mercato.

3.12.5 Conclusioni in materia di contratti con indicizzazione

a) La modifica delle condizioni generali di contratto in assenza del diritto di recesso

Comunicazione della modifica contrattuale a clienti già attivi (customer base)

69. Come evidenziato in premessa, gli operatori riconoscono il diritto di recesso senza costi solo per i clienti già in *customer base* a cui verrà comunicata la modifica contrattuale.

In base al quadro legislativo e regolamentare vigente (comma 5 dell'art. 98-*septies decies* del Codice delle comunicazioni elettroniche e, all'epoca dei fatti, art. 6, commi 1 e 2, del Regolamento di cui alla delibera n. 519/15/CONS, c.d. *ius variandi*) in materia di diritto di recesso, il principio vigente in tema di contratti per la fornitura di servizi di comunicazioni elettroniche è quello per cui l'utente ha il diritto, e dunque la libertà, di scegliere l'operatore e l'offerta di servizi più convenienti, sulla base delle condizioni di contratto comunicategli al momento della stipula, ferma restando la facoltà di recesso dal contratto a fronte di un sopravvenuto esercizio dello *jus variandi* da parte del fornitore dei servizi.

E invero, come già chiarito prima, il meccanismo dello *jus variandi* non può giustificare qualsivoglia intervento contrattuale dell'operatore. Sul punto, lo stesso Consiglio di Stato, in una propria pronuncia (n. 8024/2019), ha spiegato quanto segue: *“Ritiene il Collegio che, quantomeno nel quadro dei rapporti contrattuali caratterizzati da una forte asimmetria tra i contraenti, la ricostruzione in termini di bilateralità del meccanismo modifica-recesso sia fuorviante. Il contegno dell'utente che ometta di esercitare il recesso non è sufficiente a ricondurre la variazione disposta unilateralmente dall'operatore professionale ad un accordo. Il cliente “subisce” la modifica apportata ex uno latere e che egli non ha voluto. Ad impedire di riconoscere al silenzio il significato di accettazione delle nuove condizioni contrattuali sta una fondamentale considerazione: il recesso permette al titolare, non la conservazione delle condizioni contrattuali originariamente convenute, ma soltanto l'uscita dal rapporto; la difficoltà per gli utenti più vulnerabili di destreggiarsi sul mercato costituisce per essi un disincentivo significativo ad avvalersi della facoltà di exit”*.

Da quanto sopra, lo stesso Giudice ha poi tratto la conclusione (esattamente pertinente anche nella fattispecie qui in esame, dove addirittura è stata innovata la modalità di pagamento dei servizi) secondo cui *“Per questi motivi, l'art. 70, comma 4, del Codice, non può applicarsi a qualsivoglia tipo di variazione del contenuto del contratto, dovendosi riconoscere in via ermeneutica due tipologie di limiti: in primo luogo, le modifiche unilaterali possono riguardare soltanto la variazione di condizioni già contemplate nel contratto; in secondo luogo, i mutamenti delle condizioni preesistenti non possono mai raggiungere il livello della novazione del preesistente rapporto obbligatorio”*.

Tale argomentazione ha un chiaro recente precedente dell'Autorità, ad esempio, nell'ordinanza di ingiunzione di cui alla delibera n. 497/19/CONS recante *“Ordinanza ingiunzione nei confronti della società Wind Tre S.p.A. per la violazione dell'articolo 70, commi 1 e 4, del decreto legislativo 1° agosto 2003, n. 259, in combinato disposto con l'articolo 6, dell'allegato a, alla delibera n. 519/15/CONS, e dell'articolo 2, comma 2, della delibera n. 326/10/CONS (contestazione n. 11/19/DTC)”*.

Nel caso di cui alla su citata delibera la condotta contestata consisteva nella introduzione, riferita a tutta la customer base di tipo prepagato, di una modalità che consente di effettuare traffico in uscita per un periodo di tempo predeterminato anche in presenza di credito esaurito.

Wind Tre aveva inteso inquadrare tale condotta nell'alveo applicativo dell'art. 70, comma 4, del precedente Codice (equivalente in sostanza all'attuale corrispondente previsione del nuovo Codice su citata), disciplinante il legittimo esercizio di *jus variandi*. Nel caso allora esaminato, tuttavia, l'Autorità ha ritenuto che la Società non aveva attuato una modifica



unilaterale volta ad adeguare le condizioni contrattuali già consapevolmente accettate dai destinatari, bensì ha proceduto a inserire un *quid novi* nell'originario contratto prepagato sottoscritto dagli utenti, caratterizzato dal pieno controllo della spesa attraverso la fruizione dei servizi fino all'esaurimento del credito telefonico acquistato dall'utente nell'importo da lui scelto, che nel caso di offerte con addebito periodico flat prevede l'acquisto di una determinata quantità di traffico voce, SMS e dati. All'esaurimento del credito residuo, infatti, l'utente anziché poter esclusivamente ricevere chiamate e avere la propria SIM bloccata nel traffico in uscita (senza quindi poter generare addebiti, neanche involontariamente), si trovava il traffico in uscita sbloccato con relativi costi "a debito".

L'Autorità aveva concluso che:

Tale novità avrebbe dovuto formare oggetto di consapevole accettazione da parte della clientela coinvolta, tanto più che la facoltà di recesso riconosciuta agli utenti non risulta relativa alla nuova funzionalità, in quanto non disattivabile, ma travolge l'intero contratto liberamente scelto con evidente alterazione degli equilibri contrattuali tra le parti.

Orbene, nel caso di specie, ci si trova di fronte ad analoga fattispecie in cui le modifiche unilaterali, laddove vanno a introdurre un meccanismo di indicizzazione non previsto nel contratto, non riguardano la variazione di condizioni già contemplate nel contratto. In base a quanto statuito dal CdS i mutamenti delle condizioni preesistenti non possono mai raggiungere il livello della novazione del preesistente rapporto obbligatorio.

Analoghe argomentazioni sono state utilizzate dall'Autorità nelle delibere nn. 495/19/CONS, 496/19/CONS, 3/21/CONS, 32/21/CONS.

Si ritiene, in conclusione, che per la customer base una modifica contrattuale che trasformi un contratto non indicizzato in uno indicizzato debba essere oggetto di consapevole accettazione da parte della clientela coinvolta e, pertanto, non sia applicabile lo ius variandi.

Diritto di recesso in caso di contratti indicizzati a cui gli utenti hanno aderito a seguito dell'applicazione dell'incremento del canone dovuto all'adeguamento all'inflazione

70. Nelle proposte degli operatori, di cui si è dato conto precedentemente, non è riconosciuto il diritto di recesso senza oneri per effetto dell'intervenuto adeguamento ISTAT o del suddetto *mark up*, ai clienti che hanno o che aderiranno ai nuovi contratti.

Si osserva, *in primis*, che sulla base di quanto disposto **dall'art. 98 -septies decies, comma 5**, del rifuso *Codice delle comunicazioni elettroniche*, è ammissibile una modifica unilaterale di contratto da parte del fornitore di servizi di comunicazione elettronica **con corrispondente diritto di recesso senza penali né costo di disattivazione da parte degli utenti**.

Nel caso di specie, tuttavia, in caso di recesso da parte degli utenti a seguito della comunicazione di adeguamento del prezzo dell'offerta all'indice ISTAT periodicamente rilevato, con applicazione almeno del 3,5% o del 5% in caso di un valore del predetto indice inferiore a tale percentuale, non sussisterebbe alcun diritto di recesso per giusta causa e, pertanto, in tale circostanza sarebbero applicati i costi di recesso previsti dalle singole offerte oltre alle eventuali rate residue legate a pagamenti diversi (costi di attivazione, modem, acquisto prodotti etc.).

Tuttavia, il meccanismo di adeguamento tariffario, come descritto da Wind Tre e TIM, non risulta essere basato, avuto ad esempio riguardo all'introduzione di un *mark up* rispettivamente del 5% e del 3,5% anche in caso di valore inferiore a tale valore (e quindi anche negativo) dell'indice utilizzato (ISTAT o FOI), su un metodo di indicizzazione chiaro, preciso e accessibile al pubblico oltre che derivante da decisioni e meccanismi propri della sfera pubblica.

A tale proposito, nel richiamare la citata sentenza, si rileva che nel caso di specie, la A1 Telekom Austria, fornitrice di servizi di telecomunicazione in Austria, impiegava, nell'ambito dei suoi rapporti con i consumatori, condizioni generali di contratto che prevedono segnatamente che *«[n]el caso in cui, nelle disposizioni relative alle tariffe, ovvero in un accordo individuale sia concordata un'indicizzazione»*, la «A1 [Telekom Austria] ha il diritto di incrementare le tariffe per l'anno di calendario successivo in misura corrispondente all'aumento dell'indice annuale dei prezzi al consumo» ed è, al contempo, **«obbligata a ripercuotere le riduzioni di (tale) indice, diminuendo le tariffe in misura corrispondente alla riduzione**. La A1 [Telekom Austria] informa i clienti per iscritto di tali adeguamenti».

Peraltro, le condizioni generali di contratto stesse prevedono che *«[l]e modifiche tariffarie basate su un indice concordato non consentono il recesso in via straordinaria»*.

Il Giudice adito ha deciso ***che l'adeguamento tariffario, come previsto dal contratto, nei limiti in cui si basa su un metodo di indicizzazione chiaro, preciso e accessibile al pubblico, derivante da decisioni e da meccanismi propri della sfera pubblica, non può porre gli utenti finali in una situazione contrattuale differente rispetto a quella che emerge dal contratto il cui contenuto è determinato dalle condizioni generali che contengono la clausola in questione.***

Conseguentemente, qualora una modifica delle tariffe venga così effettuata, non può essere qualificata come modifica apportata alle condizioni contrattuali, ai sensi dell'articolo 20, paragrafo 2, della direttiva 2002/22.

Alla luce delle considerazioni che precedono, il Giudice ha risposto alla questione posta dichiarando *che l'articolo 20, paragrafo 2, della direttiva 2002/22 deve essere interpretato nel senso che una modifica delle tariffe di una prestazione di servizi relativi alle reti o di servizi di comunicazione elettronica, derivante dall'applicazione di una clausola di adeguamento delle tariffe contenuta nelle condizioni generali di contratto applicate da un'impresa che fornisce tali servizi, clausola che prevede un tale adeguamento in base a un indice oggettivo dei prezzi al consumo stabilito da un istituto pubblico, non costituisce una «modifica delle condizioni contrattuali» che, ai sensi di tale disposizione, conferisce all'abbonato il diritto di recedere dal contratto senza penali.*

In considerazione delle tutele previste dal vigente Codice, che in qualche misura appaiono rafforzare quelle della direttiva del 2002, *l'Autorità ritiene che qualora la modifica delle tariffe venga effettuata come allo stato comunicato dalle società in parola, essa risulta qualificabile come modifica delle condizioni contrattuali, ai sensi del Codice delle comunicazioni elettroniche, art. 98-septiesdecies, comma 5 e, pertanto, deve essere soggetta allo ius variandi.*

Ciò in quanto gli adeguamenti tariffari, come previsto dai contratti delle società TIM e Wind Tre, non si basano su un metodo di indicizzazione chiaro, preciso e accessibile al



pubblico, derivante da decisioni e da meccanismi propri della sfera pubblica, che pongono gli utenti finali in una situazione contrattuale differente rispetto a quella che emerge dal contratto il cui contenuto è determinato dalle condizioni generali che contengono la clausola in questione. A tale riguardo si rileva l'applicazione di un eventuale un *mark up* aggiuntivo all'indice pubblico e la mancata applicazione di quest'ultimo in caso di valori inferiori ad una determinata soglia o negativi.

L'introduzione di un *mark up* eventuale che si applica nel corso del periodo contrattuale (non all'inizio) a cui si aggiunge la variazione pubblica non risponde ai canoni di trasparenza e confrontabilità delle offerte.

Solo laddove l'incremento del canone derivi da *clausola che prevede un tale adeguamento in base a un indice oggettivo dei prezzi al consumo stabilito da un istituto pubblico, non costituisce una «modifica delle condizioni contrattuali»*.

Alla luce di quanto sopra l'Autorità ritiene opportuno che l'utilizzo di contratti con meccanismi di indicizzazione quali quelli proposti dalle società Tim e Wind Tre debbano essere disciplinati al fine di evitare la compressione dei diritti degli utenti finali.

Si è sottoposto a consultazione, pertanto, una specifica disciplina che riguarda il diritto di recesso e la trasparenza mediante l'inserimento, nello schema di Regolamento, dell'articolo 8-quater di seguito richiamato:

- 1. La proposta di modifica, da parte dell'operatore, delle condizioni contrattuali al fine di prevedere un adeguamento periodico all'indice dei prezzi al consumo, in caso di contratti che non prevedono già tale meccanismo, può essere attuata solo dopo esplicita accettazione, in forma scritta, da parte dell'utente finale. In caso di non accettazione della modifica contrattuale da parte dell'utente restano in vigore le condizioni contrattuali già previste.*
- 2. Per i contratti con previsione di adeguamento all'indice dei prezzi al consumo a cui l'utente finale ha aderito, se e solo se la successiva modifica delle tariffe, connesse alla prestazione di servizi di comunicazione elettronica, è dipendente da un indice oggettivo dei prezzi al consumo stabilito da un istituto pubblico, questa non costituisce una modifica delle condizioni contrattuali che conferisce all'utente il diritto di recedere dal contratto senza penali ai sensi dell'articolo 6 comma 2.*
- 3. Ai fini di cui al comma 2, le condizioni contrattuali prevedono che l'operatore ha il diritto di incrementare le tariffe in misura corrispondente all'aumento dell'indice annuale dei prezzi al consumo ed è, al contempo, obbligato a ripercuotere le riduzioni di tale indice, diminuendo le tariffe in misura corrispondente alla riduzione. L'operatore informa i clienti per iscritto di tali adeguamenti.*
- 4. I contratti di cui al comma 2 non possono prevedere alcun correttivo rispetto all'applicazione integrale dell'indice di adeguamento pubblico, incluso l'applicazione di soglie rispetto all'indice o mark up aggiunti nel corso del periodo contrattuale.*
- 5. L'applicazione dell'adeguamento di cui al comma 3 non può avvenire, in prima applicazione, prima di 12 mesi dall'adesione contrattuale.*
- 6. In caso l'indice dei prezzi al consumo sia positivo o negativo, l'operatore provvede a pubblicare sul sito web l'entità dell'aumento o della diminuzione due mesi prima della*



sua entrata in vigore. Il valore dell'aumento o della diminuzione è comunicato all'utente per iscritto o su supporto durevole, almeno un mese prima della loro entrata in vigore, ad esempio attraverso un avviso sulla fattura emessa periodicamente.

7. *In caso di adeguamento superiore al 5% del canone l'utente finale può richiedere all'operatore di passare a un'offerta di analoghe caratteristiche che non preveda il meccanismo di adeguamento.*

Come indicato nell'articolato, si è proposto, a maggior tutela dell'utente finale e considerata l'indeterminazione dell'indice di inflazione, opportuno che in caso di adeguamento superiore al 5% del canone l'utente possa richiedere all'operatore di passare a un'offerta di analoghe caratteristiche che non preveda il meccanismo di adeguamento.

Avuto riguardo all'indice dei prezzi al consumo si è chiesto ai soggetti interessati di fornire valutazioni sull'indice da utilizzare e in merito all'opportunità di stabilire un unico indice utilizzabile.

b) La trasparenza delle condizioni economiche e giuridiche delle offerte in sede pre-contrattuale

71. In termini più generali, si ritiene che la scarsa trasparenza e comprensibilità delle condizioni di offerta circa la determinazione del prezzo e i costi di recesso sia suscettibile di rendere oggettivamente difficile per gli utenti valutarne la convenienza, oltre a ingenerare errori di valutazione sulla decisione o meno di recedere.

Per altro verso, in assenza di regole chiare, gli utenti avrebbero, in difetto di tutte le informazioni e per come le offerte sarebbero predisposte, difficoltà a effettuare un confronto con le altre offerte presenti sul mercato.

In conclusione, per quanto concerne le informazioni precontrattuali rese agli utenti prima dell'adesione alle singole offerte risulterebbe che le stesse non assolvano pienamente agli obblighi di trasparenza, completezza ed esaustività definiti dal quadro normativo e regolamentare vigente e, in particolare, dall'art. 98-*quater decies* del Codice.

A tale proposito si è proposto di prevedere, nel Regolamento, le seguenti misure di trasparenza:

8. *Le comunicazioni prima del contratto e nel contratto che riguardano l'adeguamento di cui al presente provvedimento devono essere caratterizzate dalla massima trasparenza e comprensibilità in relazione all'indice di adeguamento utilizzato, al mese di applicazione della variazione, alle modalità di comunicazione della variazione.*
9. *Le informazioni ai consumatori sulla presenza di eventuali clausole di indicizzazione vanno incluse nella descrizione delle offerte commerciali insieme alle condizioni economiche base delle stesse e poste in evidenza su tutti i canali di comunicazione, garantendo adeguata evidenza sui canali utilizzati e, in particolare, che:*



- a) *sul sito web tale clausola sia inserita chiaramente nella schermata principale della descrizione dell'offerta e relative condizioni economiche (con stesso font) e nelle pagine di dettaglio successive,*
 - b) *negli stores tale clausola sia inserita chiaramente nella brochure e in tutti i materiali pubblicitari di descrizione delle condizioni economiche di offerta (con stesso font),*
 - c) *nella vendita via canali telemarketing tale clausola sia comunicata insieme alla descrizione economica dell'offerta prima di procedere alla richiesta dei documenti e adesione del cliente all'offerta,*
 - d) *non sia solo indicata la presenza di "adeguamenti" ma sia fornita una chiara descrizione del meccanismo di adeguamento, incluso l'indice utilizzato e la periodicità degli adeguamenti.*
10. *In tutti i casi, la eventuale clausola di indicizzazione va indicata chiaramente nella sintesi contrattuale che deve essere espressamente accettata dal cliente.*
11. *Nel caso di proposta di modifica delle condizioni generali di contratto da parte dell'operatore, che prevedono l'inserimento di clausole di adeguamento all'inflazione ai sensi del comma 1 del presente articolo per i clienti esistenti, l'operatore, nella comunicazione al cliente delle modifiche, deve chiaramente indicare l'inserimento di tali clausole, una chiara descrizione del meccanismo di adeguamento, incluso l'indice utilizzato.*
12. *Nel caso di proposte di modifica delle condizioni generali di contratto ai sensi del comma 1 del presente articolo da parte dell'operatore, nei confronti di clienti esistenti, l'operatore è tenuto a non proporre, nella stessa comunicazione, ulteriori alternative all'utente finale.*

Si osservi che la misura di cui al comma 12 va, di fatto, a disciplinare le fattispecie che sono, tra l'altro, state oggetto di attenzione da parte dell'AGCM in merito alla possibilità, in caso di comunicazione di modifica contrattuale, di prevedere una alternativa al recesso, che comunque deve essere previsto.

c) La validità temporale delle condizioni contrattuali e l'applicazione dello *ius variandi*

72. Un ulteriore elemento di criticità e riflessione è determinato da quanto previsto dall'articolo 98 *quater decies* del nuovo Codice, ai commi 3 e 5.

In base al comma 3 "i fornitori di servizi di comunicazione elettronica accessibili al pubblico [omissis] forniscono ai consumatori una sintesi contrattuale concisa e facilmente leggibile. Tale sintesi individua i principali elementi degli obblighi di informazione in conformità del comma 1 tra cui i costi ricorrenti o legati al consumo, qualora il servizio sia fornito a fronte di un pagamento diretto in denaro".

A tal riguardo si richiama quanto previsto dall'art. 98 *quater decies*, comma 5, del Codice, a mente del quale "[l]e informazioni di cui ai commi 1 e 4 diventano parte integrante del contratto e non sono modificate prima della scadenza del termine di cui all'articolo 98-



septies decies comma 1, se non con l'accordo esplicito delle parti contrattuali", ossia durante il periodo di durata massima del vincolo contrattuale pari a 12 o 24 mesi.

Nella fattispecie in esame, viceversa, sarebbe ammessa, anche nei casi di cui al comma 2 con applicazione di un indice di adeguamento oggettivo e pubblico, una variazione, prestabilita e *ad libitum* di un elemento essenziale del contratto, quale è il canone del servizio, con costi di disattivazione e restituzione di sconti in caso di recesso, **magari anche solo pochi giorni o mesi dopo l'avvenuta adesione del cliente**, atteso che l'adeguamento avverrebbe comunque, rispettivamente, nel mese di aprile (TIM) o gennaio di ciascun anno (Wind Tre).

Per tale variazione, se rispetta i suddetti requisiti di oggettività, non è applicabile il diritto dell'utente di recesso senza costi.

Come anticipato si è proposto di prevedere nello schema di Regolamento che tra le informazioni della sintesi contrattuale, che in base alla suddetta norma non vanno modificate, anche l'indicizzazione. La eventuale modifica è soggetta al diritto di recesso senza costi.

Avendo tuttavia stabilito che la variazione di prezzo conseguente all'applicazione dell'indice ISTAT, una volta concluso il contratto, non dà luogo a tale diritto, essendo il prezzo un elemento basilare della sintesi contrattuale, a tutela del cliente, proprio per evitare aumenti dopo tempo dalla stipula, l'Autorità ha ritenuto opportuno prevedere che l'indicizzazione non possa essere applicata nei primi 12 mesi dalla sottoscrizione dell'offerta:

13. *L'applicazione dell'adeguamento di cui al comma 3 non può avvenire, in prima applicazione, prima di 12 mesi dall'adesione contrattuale.*

Gli esiti della consultazione pubblica di cui alla delibera n. 89/23/CONS

Necessità di una accettazione esplicita, in opt in, della variazione contrattuale

73. Visti gli esiti della consultazione pubblica, come riportati in Allegato A, l'Autorità conferma la suddetta impostazione che si riflette nel dettato del comma 1 dell'articolo 8-quater del Regolamento.

Gestione dei contratti indicizzati prima dell'entrata in vigore del presente provvedimento

74. In esito alla consultazione pubblica è emerso, oltre a quanto estesamente riportato in Allegato A, quanto segue.

Si osserva, in primo luogo, che il tema della trasparenza, in relazione a questa tipologia di contratti, è stato recentemente evidenziato da altri regolatori, come Ofcom, la quale, come riportato in Allegato A, si è riservata di intervenire a livello regolamentare

L'Autorità ritiene condivisibile la richiesta di alcuni operatori di prevedere, per i contratti che sono stati già modificati, prima dell'adozione del presente provvedimento, in modo unilaterale senza previsione del consenso espresso oltre che in assenza dei minimi requisiti

di trasparenza, un intervento che tenga conto del fatto che tale variazione è stata posta in essere in difformità al presente Regolamento. Va detto, a tale proposito, che l'Autorità, già a novembre e dicembre 2022, aveva comunicato a TIM e a Wind Tre i propri rilievi sulla conformità al Codice delle manovre proposte.

L'Autorità, come prima chiarito, ritiene che alle modifiche contrattuali già comunicate, che come premesso non hanno previsto l'esplicita accettazione, si applichi il comma 1 del presente articolo per cui è necessario acquisire un esplicito consenso rispetto alla clausola di indicizzazione. Parimenti, una volta che l'utente finale è passato da un contratto non indicizzato a un contratto indicizzato, in caso di assenza del diritto di recesso ai sensi del comma 2 (laddove quindi l'operatore intendesse utilizzare un indice oggettivo senza mark up e soglie minime), risulta applicabile il limite di 12 mesi, di cui al comma 5, per cui il primo aumento decorre dopo 12 mesi dall'adesione.

Si ritiene, pertanto, ragionevole che gli utenti a cui è stata applicata in modo unilaterale l'indicizzazione, in difformità ai commi 1-4 dell'articolo 8-quater, sia inviata una comunicazione in merito alla necessità di esprimere il proprio consenso in merito alla clausola di indicizzazione la quale, in assenza di tale accettazione deve ritenersi nulla.

Si introduce, pertanto, il seguente comma 14 nell'articolo 8-quater:

14. Le disposizioni del presente articolo si applicano a tutti i contratti indipendentemente dal momento della stipula. Eventuali clausole di adeguamento dei prezzi al consumo già comunicate ed introdotte nei contratti devono considerarsi nulle in assenza della raccolta di un consenso esplicito, in opt in, ai sensi del comma 1 del presente articolo.

Quindi, per rispondere alla richiesta di chiarimento di qualche rispondente, come sopra chiarito le società interessate, TIM e Wind Tre, dovranno inviare una comunicazione in cui si informa l'utente finale della clausola di indicizzazione e si richiede un consenso espresso rispetto alla stessa.

Costi connessi al passaggio da un'offerta indicizzata a una non indicizzata in caso di aumento superiore al 5%

75. Alcuni rispondenti propongono di prevedere, per aumenti superiori al 5%, il diritto di recesso senza costi. L'Autorità non ritiene di accogliere la proposta in quanto, tenuto conto della sentenza della Corte di giustizia europea, se l'aumento rispetta i requisiti di cui ai commi 2-4, non è applicabile, nel momento in cui interviene l'aumento, lo ius variandi e, pertanto, nemmeno il recesso senza costi.

L'Autorità ritiene, tuttavia, condivisibile che il passaggio ad altra offerta, con analoghe caratteristiche, nel caso di aumento superiore al 5% per i contratti che soddisfano i criteri dei commi 2 e 3, avvenga senza costi per l'utente atteso che lo stesso si trova nella condizione di dover sopperire ad un aumento rilevante potendo solo recedere sostenendo i costi di recesso. Nel comma 7 tale aspetto viene meglio specificato inserendo i riferimenti al comma 3.

Avuto riguardo alla congruità del tetto del 5% l'Autorità ritiene di confermare il valore, tenuto conto dei valori di inflazione registrati negli ultimi due anni.

L'Autorità, pertanto, integra il comma 7 come segue:

*7. In caso di adeguamento superiore al 5% del canone, **di cui al comma 3**, l'utente finale può richiedere all'operatore di passare a un'offerta di analoghe caratteristiche che non preveda il meccanismo di adeguamento. **Il passaggio avviene senza costi per l'utente. Di tale previsione gli operatori danno chiara ed inequivocabile indicazione nelle comunicazioni alla clientela di cui al comma 6.***

Scelta dell'indice ISTAT

76. Per quanto riguarda il quesito posto sull'indice di inflazione, L'Autorità rileva in **sintesi** che le associazioni dei consumatori sono sostanzialmente unanimi nel richiedere, principalmente per motivi di trasparenza e garanzia di confrontabilità delle offerte, un unico indice coincidente con il FOI. Gli operatori appaiono meno polarizzati rispetto alla scelta di un unico indice o più indici sebbene propendano per il FOI.

L'Autorità ritiene ragionevole la posizione delle associazioni di consumatori laddove considerano che un indice unico consenta, a vantaggio dei consumatori, una maggiore confrontabilità delle offerte.

Avuto riguardo alla scelta dell'indice l'Autorità ritiene opportuno utilizzare l'indice di riferimento usato per adeguare periodicamente i valori monetari, ossia l'indice dei prezzi al consumo per le famiglie di operai e impiegati (FOI) al netto dei tabacchi. D'altra parte, i contratti tra soggetti privati sono indicizzati rispetto all'indice FOI.

Si aggiunga che questa stessa Autorità ha utilizzato come IPC il FOI nell'ambito della regolamentazione dei prezzi al dettaglio e all'ingrosso.

Si aggiunge, pertanto, all'articolo 8-quater il presente comma 13:

13.L'indice di riferimento usato per adeguare i contratti di cui al presente Regolamento è l'Indice Nazionale dei prezzi al consumo per le famiglie di operai e impiegati (FOI) senza tabacchi.

Comunicazione televisiva e digital advertising

77. Un **rispondente**, in relazione ai requisiti di trasparenza, chiede che il Regolamento specifichi che gli obblighi informativi sono pertinenti anche alla comunicazione televisiva ed al *digital advertising*, inclusi i social media.

A tale riguardo l'Autorità, come sopra richiamato, ha previsto nello schema di Regolamento che:

8. Le comunicazioni prima del contratto e nel contratto che riguardano l'adeguamento di cui al presente provvedimento devono essere caratterizzate dalla massima trasparenza e comprensibilità in relazione all'indice di adeguamento utilizzato, al mese di applicazione della variazione, alle modalità di comunicazione della variazione.

L'Autorità ritiene condivisibile che i requisiti di trasparenza siano rispettati in relazione a *qualunque* canale di comunicazione, anche nella comunicazione televisiva e nel digital advertising (come i social media). A tale proposito l'Autorità ritiene opportuno richiamare, nel Regolamento, le definizioni di cui alla delibera n. 298/18/CONS che di seguito si riportano:

18. Comunicazione pubblicitaria e commerciale veicolata in modalità “push”: qualsiasi comunicazione di tipo pubblicitario o commerciale veicolata dall’azienda al consumatore finale, il quale si limita a riceverla reattivamente (ad esempio, navigando sul sito aziendale dell’operatore o rispondendo ad una chiamata outbound) o passivamente (ad esempio, ascoltando un messaggio pubblicitario alla radio). Sono comprese, a titolo non esaustivo, nelle modalità di comunicazione push, le pubblicità televisive, radiofoniche, le affissioni, volantini e brochures, le comunicazioni tecniche e commerciali fornite sul sito dell’operatore, i banner dei siti web, le informazioni, ecc.).

19. Comunicazione pubblicitaria e commerciale veicolata in modalità “pull”: qualsiasi comunicazione di tipo pubblicitario o commerciale ottenibile dal consumatore attraverso un’interazione individuale e proattiva nei confronti dell’azienda, richiedendo o ricercando una determinata informazione. Sono comprese, a titolo non esaustivo, nelle modalità di comunicazione pull, i siti, le pagine web di contrattazione online sul sito degli operatori, il customer care, i punti di contatto, ecc..

Viene pertanto integrato l’articolo in questione **premettendo, al comma 8**, il seguente comma:

7bis: Le misure di trasparenza di cui ai seguenti commi riguardano sia la comunicazione pubblicitaria e commerciale veicolata sia in modalità “push” sia in modalità “pull”.

L’**Autorità** ritiene utile, anche al fine di allineare la tempistica di comunicazione dell’aumento a causa dell’inflazione, nel caso delle offerte che rispettano i requisiti di cui al comma 3 (quindi senza diritto di recesso), a quella dello ius variandi (che seguono i criteri di comunicazione di cui all’Allegato 1), precisare le modalità di comunicazione “push” e “pull” come segue:

*6. In caso l’indice dei prezzi al consumo sia positivo o negativo, l’operatore provvede a ~~pubblicare~~ comunicare ~~sul sito proprio web~~ l’entità dell’aumento o della diminuzione ~~due~~ ~~mesi~~ prima della sua entrata in vigore. Il valore dell’aumento o della diminuzione è comunicato all’utente per iscritto o su supporto durevole, almeno un mese prima della loro entrata in vigore, ~~ad esempio~~ **almeno** attraverso un avviso in evidenza sulla fattura emessa periodicamente, **un SMS informativo o una e-mail informativa, nonché una notifica in evidenza nell’area riservata del sito web dell’operatore. Tale comunicazione deve indicare chiaramente il nuovo prezzo praticato al singolo utente e non può essere incorporata in comunicazioni riguardanti altre tematiche.***

Coordinamento con il Codice di condotta dell’Autorità sul teleselling

78. Alla luce del Codice di condotta approvato con delibera n. 197/23/CONS, che richiama il presente provvedimento nel quadro regolamentare, l’Autorità ritiene utile, come suggerito da qualche rispondente, la seguente precisazione che riguarda la trasparenza, rispetto all’indicizzazione, anche nel telemarketing:

7ter. Gli operatori assicurano il rispetto dei requisiti definiti dal comma 11 e, ove rilevante, dagli altri commi del presente articolo, anche con riferimento alle comunicazioni effettuate dai propri partner commerciali di cui al Codice di condotta approvato con delibera n. 197/23/CONS.

laddove il comma 11 prevede che:

11. Nel caso di proposta di modifica delle condizioni generali di contratto da parte dell'operatore, che prevedono l'inserimento di clausole di adeguamento all'inflazione ai sensi del comma 1 del presente articolo per gli utenti finali esistenti, l'operatore, nella comunicazione all'utente delle modifiche, deve chiaramente indicare l'inserimento di tali clausole, una chiara descrizione del meccanismo di adeguamento, incluso l'indice utilizzato, e la modalità per effettuare l'opt-in.

Tempi di implementazione delle misure

79. L'Autorità prende atto del fatto che la realizzazione di alcune misure, quali quelle seguenti a titolo esemplificativo, comporta degli sviluppi sui sistemi degli operatori:

- l'articolo 4 sulle informazioni contrattuali;
- il comma 5 dell'articolo 5 in relazione alla MIGLIORE TARIFFA;
- il comma 1 dell'art. 6-bis laddove le tempistiche sono stabilite dalla delibera n. 156/23/CONS;
- il comma 1 e 2 dell'articolo 8-bis;
- l'art. 8-quater nei commi sulla trasparenza informativa;

Si ritiene, al riguardo, che un tempo massimo di implementazione delle misure che richiedono sviluppi di 6 mesi, come richiesto dai rispondenti, sia congruo.

80. Avuto riguardo alla richiesta che le disposizioni di cui al presente articolo 8-quater, se non dell'intero Regolamento, non trovino applicazione in relazione alla clientela già acquisita alla data di entrata in vigore del presente Regolamento in considerazione della necessità di garantire la certezza del diritto in applicazione del principio del tempus regit actum, per le ragioni già chiarite nella precedente sezione, visti gli esiti della consultazione pubblica l'Autorità ritiene che la disciplina di cui al presente provvedimento si applica a tutti i contratti indipendentemente dal momento della stipula ad eccezione di quanto disposto dall'art.5, comma 5, sulla non ammissibilità di costi di recesso dopo il 24-esimo mese, applicabile ai contratti successivi alla pubblicazione presente provvedimento.

VISTI gli atti del procedimento;

UDITA la relazione della Commissaria Elisa Giomi, relatrice ai sensi dell'art. 31, comma 1, del *Regolamento concernente l'organizzazione ed il funzionamento dell'Autorità*;

DELIBERA

Articolo unico

1. È approvato il "Regolamento recante disposizioni a tutela degli utenti finali in materia di contratti relativi alla fornitura di servizi di comunicazioni elettroniche", di cui all'allegato B alla presente delibera.



2. La sintesi della consultazione pubblica avviata con delibera n. 89/23/CONS e le relative valutazioni dell'Autorità è contenuta nell'allegato A alla presente delibera.
3. Gli allegati A, B e C costituiscono parte integrante e sostanziale del presente provvedimento.
4. La delibera n. 519/15/CONS è abrogata.
5. La disciplina di cui al presente provvedimento si applica a tutti i contratti indipendentemente dal momento della stipula ad eccezione di quanto disposto dall'art.5, comma 5, sulla non applicazione di costi di recesso dopo il ventiquattresimo mese dalla conclusione del contratto, che si applica ai contratti conclusi successivamente alla pubblicazione del presente provvedimento.
6. Le disposizioni del presente regolamento che comportano sviluppi e interventi sui sistemi sono implementate entro 6 mesi dalla sua entrata in vigore.
7. L'Autorità si riserva di avviare specifiche riunioni del Tavolo tecnico sulle procedure di passaggio degli utenti tra operatori al fine di definire le specifiche tecniche per la comunicazione da parte dell'operatore *recipient* all'operatore *donating* della volontà dell'utente finale di recedere o meno da tutti i servizi.

La presente delibera, comprensiva dei suoi allegati, è pubblicata sul sito web dell'Autorità.

Il presente atto può essere impugnato davanti al Tribunale Amministrativo Regionale del Lazio entro 60 giorni dalla notifica dello stesso.

Roma, 5 dicembre 2023

IL PRESIDENTE
Giacomo Lasorella

LA COMMISSARIA RELATRICE

Elisa Giomi

Per attestazione di conformità a quanto deliberato

IL SEGRETARIO GENERALE

Giulietta Gamba