



Autorità per le Garanzie nelle Comunicazioni

DELIBERA n. 645/14/CONS

**AVVIO DEL PROCEDIMENTO DI CONSULTAZIONE PUBBLICA IN
ORDINE ALL'APPROVAZIONE DEL "REGOLAMENTO RECANTE
DISPOSIZIONI A TUTELA DELL'UTENZA IN MATERIA DI CONTRATTI
RELATIVI ALLA FORNITURA DI BENI E SERVIZI DI COMUNICAZIONI
ELETTRONICHE"**

L'AUTORITÀ

NELLA riunione di Consiglio del 18 dicembre 2014;

VISTA la legge 14 novembre 1995, n. 481, recante *"Norme per la concorrenza e la regolazione dei servizi di pubblica utilità. Istituzione delle Autorità di regolazione dei servizi di pubblica utilità"*;

VISTA la legge 31 luglio 1997, n. 249, recante *"Istituzione dell'Autorità per le garanzie nelle comunicazioni e norme sui sistemi delle comunicazioni e radiotelevisivo"*;

VISTO il decreto legislativo 1° agosto 2003, n. 259, recante *"Codice delle comunicazioni elettroniche"* (di seguito Codice);

VISTO il decreto legislativo 6 settembre 2005, n. 206, recante *"Codice del consumo, a norma dell'articolo 7 della legge 29 luglio 2003, n. 229"*;

VISTO il decreto legge 31 gennaio 2007 n. 7, convertito con modificazioni dalla legge 2 aprile 2007 n. 40;

VISTA la delibera n. 453/03/CONS del 23 dicembre 2003, recante il *"Regolamento concernente la procedura di consultazione di cui all'articolo 11 del decreto legislativo 1° agosto 2003, n. 259"*;

VISTA la delibera n. 401/10/CONS, del 22 luglio 2010, recante *"Disciplina dei tempi dei procedimenti"*, come modificata, da ultimo, dalla delibera n. 118/14/CONS;

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. 532/14/CONS;



Autorità per le Garanzie nelle Comunicazioni

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’articolo 1, comma 6, lettera b), numero 2, della Legge 31 luglio 1997, n. 249*”, come modificata, da ultimo, dalla delibera n. 73/11/CONS;

VISTA la delibera n. 664/06/CONS del 23 novembre 2006, di “*Adozione del regolamento recante disposizioni a tutela dell’utenza in materia di fornitura di servizi di comunicazione elettronica mediante contratti a distanza*”, come modificata, da ultimo, dalla delibera n. 354/11/CONS;

VISTA la delibera n. 202/13/CONS del 28 febbraio 2013, di “*Avvio del procedimento di consultazione pubblica in ordine alla proposta di modifiche al Regolamento recante disposizioni a tutela dell’utenza in materia di fornitura di servizi di comunicazione elettronica mediante contratti a distanza, approvato con delibera n. 664/06/CONS*”.

VISTA la delibera n. 323/13/CONS del 3 maggio 2013, recante “*Proroga dei termini relativi alla consultazione pubblica in ordine alla proposta di modifiche al regolamento recante disposizioni a tutela dell’utenza in materia di fornitura di servizi di comunicazione elettronica mediante contratti a distanza, approvato con delibera n. 664/06/CONS, avviata con delibera n. 202/13/CONS*”.

VISTI gli atti relativi all’audizione delle associazioni dei consumatori e degli utenti e delle imprese che forniscono reti o servizi di comunicazione elettronica in relazione alla proposta di modifiche del regolamento di cui alla delibera n. 664/06/CONS, tenutasi il 26 gennaio 2012;

TENUTO CONTO delle risultanze del tavolo tecnico avviato a valle della predetta audizione con la partecipazione di rappresentanti delle associazioni di consumatori e degli operatori, ed in particolare dell’esigenza manifestata dai rappresentanti dei consumatori di scongiurare il fenomeno delle attivazioni di servizi non richiesti;

TENUTO CONTO, altresì, delle osservazioni raccolte nell’ambito del procedimento di consultazione avviato con delibera n. 202/13/CONS del 28 febbraio 2013;

CONSIDERATO che le recenti modifiche legislative al Codice del consumo, di cui al d.lgs. 21 febbraio 2014, n. 21, rendono opportune ulteriori e sostanziali integrazioni e modifiche alla disciplina di cui alla delibera n. 664/06/CONS, in particolare tenendo conto della attribuzione all’Autorità Garante della Concorrenza e del Mercato della competenza a vigilare sul rispetto delle disposizioni del predetto Codice in materia di contratti conclusi a distanza e fuori dai locali commerciali;



Autorità per le Garanzie nelle Comunicazioni

RITENUTO, inoltre, opportuno, in considerazione della particolare natura dei servizi di comunicazioni elettroniche, esplicitare tramite apposite Linee Guida le modalità di attuazione, nei rapporti tra operatori e utenti, della disciplina introdotta dal novellato articolo 51, comma 6, del Codice del consumo, con riferimento ai contratti da concludersi per telefono;

RITENUTO, alla luce di quanto sopra, di dover procedere alla approvazione di un nuovo regolamento recante disposizioni a tutela dell'utenza in materia di contratti relativi alla fornitura di beni e servizi di comunicazioni elettroniche ed alla contestuale abrogazione della delibera n. 664/06/CONS;

RITENUTO, pertanto, appropriato sottoporre la bozza di provvedimento ad una nuova consultazione pubblica, in considerazione delle rilevanti modifiche ed integrazioni apportate rispetto al testo sottoposto alla precedente consultazione;

RITENUTO congruo, a tal fine, stabilire in giorni quarantacinque dalla pubblicazione della presente delibera sul sito istituzionale dell'Autorità il termine entro il quale i soggetti interessati possono comunicare le proprie osservazioni;

UDITA la relazione del Commissario Francesco Posteraro, relatore ai sensi dell'articolo 31, comma 1, del *Regolamento concernente l'organizzazione ed il funzionamento dell'Autorità*;

DELIBERA **Articolo 1**

1. Ai sensi degli articoli 11 e 83 del Codice, è indetta la consultazione pubblica concernente l'approvazione del "*Regolamento recante disposizioni a tutela dell'utenza in materia di contratti relativi alla fornitura di beni e servizi di comunicazioni elettroniche*".

2. Le modalità ed il documento di consultazione sono riportati rispettivamente negli allegati A e B della presente delibera, di cui costituiscono parte integrante.

3. La responsabilità del procedimento è affidata al dott. Enrico Maria Cotugno, dirigente dell'Ufficio controversie e sanzioni della Direzione Tutela dei Consumatori dell'Autorità.



Autorità per le Garanzie nelle Comunicazioni

La presente delibera è pubblicata, comprensiva degli allegati, sul sito *web* dell'Autorità.

Napoli, 18 dicembre 2014

IL PRESIDENTE
Angelo Marcello Cardani

IL COMMISSARIO RELATORE
Francesco Posteraro

Per attestazione di conformità a quanto deliberato
IL SEGRETARIO GENERALE
Francesco Sclafani