

Delibera n. 664/06/cons

Adozione del regolamento recante disposizioni a tutela dell'utenza in materia di fornitura di servizi di comunicazione elettronica mediante contratti a distanza

L'AUTORITÀ

NELLA sua riunione di Consiglio del 23 novembre 2006;

VISTA la legge 7 agosto 1990, n. 241, recante *“Nuove norme sul procedimento amministrativo”*;

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”*, e, in particolare, l'art. 2, comma 12, lettere h – n), e commi 20, 26 e 27;

VISTA la legge 31 luglio 1997, n. 249, recante *“Istituzione dell'Autorità per le garanzie nelle comunicazioni e norme sui sistemi delle telecomunicazioni e radiotelevisivo”*, in particolare, l'articolo 1, comma 6, lettera b), n. 3, e commi 31 e 32;

VISTO il decreto legislativo 1° agosto 2003, n. 259, recante *“Codice delle comunicazioni elettroniche”* e, in particolare, gli articoli 13, 70, 71, 79 e 98;

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”* e, in particolare, gli articoli 50 ss.;

VISTA la delibera n. 179/03/CSP del 4 agosto 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”*, pubblicata nella Gazzetta Ufficiale della Repubblica Italiana n. 193 del 21 agosto 2003;

VISTA la delibera n. 136/06/CONS del 15 marzo 2006, recante il *“Regolamento in materia di procedure sanzionatorie”*, pubblicata nella Gazzetta Ufficiale della Repubblica italiana n. 76 del 31 marzo 2006;

VISTO il regolamento concernente l'organizzazione e il funzionamento, approvato con delibera n. 316/02/CONS del 9 ottobre 2002, nel testo coordinato con le modifiche introdotte dalla delibera n. 506/05/CONS del 21 dicembre 2005 recante *“Modifiche ed integrazioni al regolamento di organizzazione e di funzionamento dell'Autorità”*, pubblicata nella Gazzetta Ufficiale del 14 gennaio 2006, n. 11, come successivamente integrata dalla delibera n. 40/06/CONS, pubblicata nella Gazzetta Ufficiale della Repubblica italiana del 31 gennaio 2006, n. 25;

VISTA la delibera n.418/06/CONS del 28 giugno 2006, con la quale è stato adottato uno schema di regolamento, concernente le disposizioni a tutela dell'utenza in materia di fornitura di servizi di comunicazione elettronica mediante contratti a distanza, sottoposto a procedura di consultazione pubblica;

VISTE le note con le quali le società Telecom Italia S.p.A., Wind Telecomunicazioni S.p.A., Vodafone N.V., H3G S.p.A, Tiscali Italia S.r.L., Tele 2 Italia S.p.A., Welcome Italia S.p.A., nonché

l'Unione Nazionale dei Consumatori hanno fatto pervenire i relativi contributi e le osservazioni in ordine allo schema di regolamento di cui alla delibera n.418/06/CONS;

UDITE le società Telecom Italia S.p.A. e Wind Telecomunicazioni S.p.A. in data 22 settembre 2006;

VISTE le proposte e le osservazioni formulate dalle Associazioni dei consumatori sui temi oggetto del presente regolamento nel corso dell'audizione periodica del 23 ottobre 2006 e la conseguente decisione adottata dal Consiglio dell'Autorità di dare immediata attuazione ad un piano di rafforzamento degli interventi regolamentari a tutela dei consumatori ed utenti finali;

CONSIDERATA l'opportunità, a fronte dell'ingente mole di segnalazioni riguardanti la fornitura di servizi, anche supplementari, e beni non richiesti, mediante l'utilizzo di tecniche di comunicazione a distanza di adottare il presente provvedimento al fine di stabilire le procedure corrette e trasparenti da seguire, per la conclusione dei contratti, anche mediante telefono e conferma per iscritto, per soddisfare pienamente le esigenze di tutela dell'utenza;

RITENUTO, pertanto, necessario dettare specifiche disposizioni attuative concernenti il divieto di fornitura di beni o di attivazione/disattivazione di servizi di comunicazione elettronica, anche solo supplementari rispetto ad un contratto già in esecuzione, in mancanza della loro previa ordinazione da parte dell'utente;

RITENUTO, inoltre, opportuno applicare le disposizioni in questione agli utenti finali, ai quali, ai sensi delle norme del codice delle comunicazioni elettroniche, possono essere estese le medesime tutele previste per i consumatori;

RITENUTO necessario prevedere espressamente l'obbligo dell'addetto di comunicare, in caso di proposta, a mezzo del telefono, di fornitura di beni e servizi di comunicazione elettronica, oltre al proprio nome ed al cognome, il nominativo della società per conto della quale avviene il contatto telefonico, lo scopo del contatto telefonico nonché, in caso di inequivoca volontà di adesione alla proposta manifestata da parte del titolare dell'utenza, il numero assegnato alla relativa pratica, e di fornire opportuna informativa, inclusa quella di cui all'art. 70 del codice delle comunicazioni elettroniche;

RITENUTO che, in caso di utilizzo di comunicazioni telefoniche, per soddisfare l'esigenza di certezza in ordine all'effettiva conclusione del contratto, il consenso informato del titolare dell'utenza possa risultare dalla registrazione integrale della conversazione telefonica e debba altresì pervenire al recapito dell'utente uno specifico modulo di conferma, al più tardi al momento dell'inizio dell'esecuzione del contratto;

CONSIDERATO che l'utilizzo di pratiche commerciali scorrette ha dato luogo a una serie di disservizi e disagi agli utenti e che, a fronte del mancato pagamento, anche per servizi supplementari, delle fatture oggetto di contestazione, sono state poste in essere cessazioni di servizi, anche diversi dal servizio universale, e sospensioni di linee;

RITENUTO, pertanto, opportuno estendere come requisito generale le disposizioni previste in materia di sospensione del servizio universale dall'Allegato 4, Parte A, del Codice delle comunicazioni elettroniche;

CONSIDERATO che, in caso di controversie tra operatori e utenti in merito alla fornitura di beni e servizi di comunicazioni elettroniche, si applicano le procedure previste dalla delibera n. 182/02/CONS e successive modificazioni e integrazioni;

RITENUTO opportuno stabilire gli elementi probatori che l'operatore dovrà addurre, anche a scanso delle sanzioni previste dall'art.98 del codice delle comunicazioni elettroniche, in presenza di segnalazioni a suo carico di fornitura di prestazioni non richieste;

CONSIDERATO che l'Autorità si riserva di valutare periodicamente gli effetti del presente provvedimento, anche tenendo conto delle segnalazioni dei consumatori, degli utenti e delle loro associazioni, e di adottare eventuali ulteriori misure per garantire un livello elevato di protezione dei consumatori e utenti nei loro rapporti con i fornitori, in ossequio a quanto stabilito dall'art. 13 del Codice delle comunicazioni elettroniche;

VISTE le risultanze istruttorie e la relazione illustrativa presentate dalle strutture competenti;

UDITA la relazione dei Commissari Roberto Napoli e Gianluigi Magri, relatori ai sensi dell'articolo 29 del regolamento concernente l'organizzazione e il funzionamento dell'Autorità;

DELIBERA

Articolo 1

1. L'Autorità adotta il regolamento concernente le disposizioni a tutela dell'utenza in materia di fornitura di servizi di comunicazione elettronica mediante contratti a distanza.
2. Il testo del regolamento di cui al comma 1 è riportato nell'allegato A alla presente delibera e ne costituisce parte integrante e sostanziale.
3. La presente delibera entra in vigore il trentesimo giorno successivo alla sua pubblicazione nella Gazzetta Ufficiale della Repubblica italiana.

La presente delibera è pubblicata nella Gazzetta Ufficiale della Repubblica italiana, sul sito web e nel Bollettino ufficiale dell'Autorità.

Napoli, 23 novembre 2006

IL PRESIDENTE
Corrado Calabrò

IL COMMISSARIO RELATORE
Roberto Napoli

IL COMMISSARIO RELATORE
Gianluigi Magri

Per attestazione di conformità a quanto deliberato
IL SEGRETARIO GENERALE
Roberto Viola