

**DELIBERA N. 89/23/CONS**

**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**

**L'AUTORITÀ**

NELLA sua riunione di Consiglio del 4 aprile 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 prosieguo direttiva generale in materia di qualità e carte dei servizi);

VISTA la delibera n. 405/22/CONS, 24 novembre 2022, recante *“Avvio di un procedimento e di una consultazione pubblica inerente a disposizioni in materia di qualità e carte dei servizi di comunicazioni elettroniche accessibili al pubblico da postazione fissa”*;

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. 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”*;

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;

CONSIDERATO quanto segue:

## Sommario

1. Premessa .....	3
2. Attività pre-istruttoria .....	4
3. Valutazioni dell'Autorità .....	4
3.1. Ambito applicativo del Regolamento (art.2 dello schema di Regolamento) .....	5
3.2. Libertà di scelta degli utenti e obblighi informativi (art. 3 dello schema di Regolamento).....	14
3.3. Informazioni contrattuali (art. 4 dello schema di Regolamento) .....	15
3.4. Durata del contratto (art. 5 dello schema di Regolamento) .....	20
3.5. Modifica delle condizioni contrattuali (art. 6 dello schema di Regolamento) .....	22
3.6. Discrepanza delle prestazioni promesse nel contratto e diritto di recesso senza costi e penali (Art. 6 bis dello schema di Regolamento) .....	25
3.7. Mancato o ritardato pagamento di singoli servizi di comunicazioni elettroniche (art 7 dello schema di Regolamento) .....	27
3.8. Cessazione del rapporto contrattuale (art. 8 dello schema di Regolamento) .....	28
3.9. Migrazioni e portabilità (Art. 8 bis dello schema di Regolamento – 98-octiesdecies del Codice).....	29
3.10. I pacchetti (art. 8-ter dello schema di Regolamento).....	33
3.11. Efficacia temporale delle misure in materia di recesso .....	35
3.12. I contratti con indicizzazione (Art. 8-quater dello schema di Regolamento) .....	36
3.12.1 Premessa .....	36
3.12.2 Le osservazioni delle associazioni dei consumatori.....	38
3.12.3 La sentenza della Corte (Quarta Sezione) del 26 novembre 2015 nella causa C-326/14.....	40
3.12.4 Il contesto normativo italiano .....	42
3.12.5 Conclusioni in materia di contratti con indicizzazione .....	43

## 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 nella presente relazione.

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. 405/22/CONS, 23/23/CONS, 436/22/CONS, 36/23/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, si dà 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 contemperi tutte le esigenze in gioco.

## 2. Attività pre-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.

## 3. Valutazioni dell'Autorità

8. Di seguito si riporta la descrizione dei singoli articoli dello schema di Regolamento che si allega alla delibera di avvio del procedimento e dalla consultazione pubblica ai fini della modifica del Regolamento allegato alla delibera n. 519/15/CONS (**Allegato B**), che dovrà essere abrogata in sede di adozione del provvedimento conclusivo.

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

<i>Applicazione del Regolamento anche alle grandi imprese</i>
---

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

In primo luogo, nello schema di 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”***.

10. Ulteriore elemento che si chiarisce nello schema di 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 quaterdecies), durata massima dei contratti e diritto di recesso (art. 98 septiesdecies, comma 1) e offerte a pacchetti (art. 98 noviesdecies)**

11. 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**”<sup>1</sup>. 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 **c.d. grandi imprese**, la stessa direttiva (considerando n. 259, alinea finale) chiarisce che queste, proprio in ragione della loro dimensione (che consente loro un margine più 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 grandi imprese.

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-octiesdecies (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)**

---

<sup>1</sup> «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.



12. In tutte le altre materie, di cui in oggetto, la direttiva appare trovare 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 si prevede, 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.*

*Coordinamento del Codice con la legge Bersani*

13. Come premesso, la “*legge 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.*

14. 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 della "legge 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.
15. 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 la "legge 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-septiesdecies, 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 della legge 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)*

16. 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 fariferimento 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,

fornivano, in modalità OTT, 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 skype-out o skype-in a suo tempo indicate). 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 come Whats-up, 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*.

17. L’art. 98-quaterdecies (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.*

18. L’art. 98-septiesdecies (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.

19. 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.

20. 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 “[*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. Anche in tal caso non vi è una esclusione dei servizi number independent”.*
21. 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.*”

22. 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.**

23. 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 chiede 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.**

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

24. L'art. 3 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 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”*.

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.

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

25. I commi 2 e 3 dell'articolo 4 dello schema di Regolamento attuano in maniera abbastanza fedele, seppur con le opportune semplificazioni e chiarimenti, il Codice prevedendo, in sintesi 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 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;*
26. Come premesso le specifiche informazioni di cui al punto 1) sono state già definite nelle delibere nn. 405/22/CONS, 436/22/CONS e 23/23/CONS. Al punto 2) seguente sono elencate le informazioni sui costi:
- 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 recente 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) 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) riguarda il mancato rispetto del livello di qualità del servizio promesso. Si fa, a tale proposito, riferimento a quanto già definito nelle delibere nn. 405/22/CONS e 23/23/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) 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) 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) è già tra l'altro prevista nelle specifiche delibere nn. 405/22/CONS, 436/22/CONS e 23/23/CONS.

Il successivo comma 4 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 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).*

27. Si osserva, a tale ultimo riguardo, che il Codice introduce per la prima volta l'obbligo di prevedere in fase di sottoscrizione del contratto un documento di **sintesi contrattuale** riepilogativo delle informazioni di cui all'art. 98 - *quaterdecies*, comma 1.

Il documento di sintesi contrattuale è rivolto ai consumatori ai sensi del comma 1 dell'articolo 98 - *quaterdecies* 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. 405/22/CONS e 23/23/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, 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, pertanto, 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 - *quaterdecies* 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”*.

28. 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-*septiesdecies* che disciplina le condizioni di recesso in caso di modifiche delle condizioni contrattuali.

Si sottopone, 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).***

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

29. 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)
30. 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 grandi imprese possono negoziare direttamente termini di durata del contratto anche superiori ai 24 mesi ivi stabiliti.
31. 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.



32. È altresì disciplinato in applicazione del Codice l'istituto della proroga contrattuale. Al **comma 5** dell'articolo in parola 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 ne' 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 supera e sovrascrive il principio generale espresso nella *“legge 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.”*

33. 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.
34. Tenuto conto delle richieste di chiarimento degli operatori si propone 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.***

35. 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 ritiene 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.

36. 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-*noviesdecies* (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"*.
37. 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.

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

<i>Ius variandi</i>
---------------------

38. 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 - *septiesdecies* 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, entro trenta giorni dalla loro entrata in vigore.

Circa i tempi di preavviso, il comma 5 dell'articolo 98 -*septiesdecies* 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 sottopone 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 dalla *“legge 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 4 dello schema di Regolamento che si sottopone 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.

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

39. 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. 405/22/CONS e 23/23/CONS. Lo schema di Regolamento che si sottopone 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 – *septiesdecies* 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 abbinatale al contratto al momento della stipulata 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- *setpriesdecies*) 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 *septiesdecies*). 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, 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 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.

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

40. 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 che, riprendendo e confermando analoga 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 ritiene di chiarire nelle premesse alla delibera di avvio del procedimento che l'operatore debba 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 sospenderne 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 sospenderne il pagamento fino alla definizione della procedura di reclamo. L'utente è comunque tenuto al pagamento degli importi che non sono oggetto di contestazione.*

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

41. L'articolo in parola disciplina i casi di disdetta contrattuale (mancata proroga). È previsto, riprendendo analogo comma 1 dell'art. 8 dell'attuale Regolamento 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 dell'attuale 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 -septiesdecies 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 ritiene 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 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 sottopone 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. In tal caso non potrà addebitare i costi del traffico svolto nel periodo eccedente quello dei 30 giorni di preavviso previsto dal citato comma 4 dell'art. 98- *septiesdecies* del Codice.

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

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

42. 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 sottopone) vadano in generale coordinate con la previsione della "legge 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 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-*octiesdecies* 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 propone 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.*

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

43. 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 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.*

*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, si propongono nello schema di Regolamento allegato:

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.*

### **3.11. Efficacia temporale delle misure in materia di recesso**

44. 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 ritiene 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 vale richiamare 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”.

Viene 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.*

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

#### **3.12.1 Premessa**

45. Si richiama 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.

46. 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**

47. 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 verifichi, 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

48. La Sentenza in parola <sup>2</sup> 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).

---

<sup>2</sup> «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

49. Alla luce di quanto premesso, analoga questione si è di recente posta nel mercato italiano seppur con caratteristiche diverse dei contratti.

Prima di procedere si ritiene opportuno, per un quadro più completo, allegare il benchmark internazionale della Cullen in merito alle pratiche degli altri Paesi.

Ciò detto, si ritiene 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 eec – 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.*

Il quadro normativo vigente, pertanto, conferma e, se del caso, aumentare 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 ritiene 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)**

50. 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-*septiesdecies* del Codice delle comunicazioni elettroniche e art. 6, commi 1 e 2, del vigente Regolamento di cui alla delibera n. 519/15/CONS, c.d. *ius variandi*) in materia di diritto di recesso (che si va ad attuare con il presente Regolamento), 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, 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**

51. Nelle proposte degli operatori 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 -septiesdecies, 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»*.

Pertanto, 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 sottopone 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 propone, 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 chiede 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**

52. 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-*quaterdecies* del Codice.

A tale proposito si propone 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***

53. Un ulteriore elemento di criticità e riflessione è determinato da quanto previsto dall'articolo 98 *quaterdecies* 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 *quaterdecies*, 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 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, 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 ritiene 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.*

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 1

**(Avvio di un procedimento e di una 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)**

1. È avviato il procedimento concernente la modifica del regolamento recante disposizioni a tutela degli utenti in materia di contratti relativi alla fornitura di servizi di comunicazioni elettroniche.
2. Nell’ambito del procedimento di cui al comma 1, ai sensi degli articoli 6 e 24 del Codice, è indetta la consultazione pubblica concernente la “modifica del regolamento recante



disposizioni a tutela degli utenti in materia di contratti relativi alla fornitura di servizi di comunicazioni elettroniche”.

3. Le modalità di partecipazione alla consultazione ed il documento di consultazione sono riportati rispettivamente negli allegati A e B della presente delibera, di cui costituiscono parte integrante.
4. Il termine per la conclusione del procedimento è di 75 giorni a decorrere dalla data di pubblicazione della presente delibera sul sito web dell’Autorità, fatte salve le sospensioni per lo svolgimento della consultazione pubblica di cui al comma 3, per le richieste di informazioni e documenti calcolate sulla base delle date dei protocolli dell’Autorità in partenza e in arrivo. I termini del procedimento possono essere prorogati dall’Autorità con determinazione motivata.
5. La responsabilità del procedimento è affidata all’avv. Luigi Marotta funzionario dell’*Ufficio Servizio Universale Trasparenza e Regolamentazione* della Direzione Tutela dei Consumatori.

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.

Napoli, 4 aprile 2023

IL PRESIDENTE  
Giacomo Lasorella

LA COMMISSARIA RELATRICE

Elisa Giomi

Per attestazione di conformità a quanto deliberato

IL SEGRETARIO GENERALE

Giulietta Gamba