

DELIBERA N. 664/06/CONS

Regolamento recante disposizioni a tutela dell'utenza in materia di fornitura di servizi di comunicazione elettronica ~~mediante contratti a distanza~~

(Proposta di modifiche)

Articolo 1

(Definizioni)

1. 1. Ai fini del presente regolamento si intende per:

- a) "Autorità", l'Autorità per le garanzie nelle comunicazioni, ~~istituita dalla legge 31 luglio 1997, n. 249;~~
- b) "utente", l'utente finale, come definito dall'articolo 1, comma 1, lettera pp), del decreto legislativo 1 agosto 2003, n. 259, nonché il consumatore come definito dall'articolo 1, comma 1, lettera j), del medesimo decreto legislativo;
- c) "operatore", l'impresa che fornisce beni e servizi di comunicazione elettronica anche ove ai fini della conclusione del contratto e nell'attività di informazione e di assistenza si avvalga di intermediari che agiscono in suo nome o per suo conto;
- d) "Codice del consumo", il decreto legislativo 6 settembre 2005, n. 206;
- e) "Codice", il "Codice delle comunicazioni elettroniche" adottato con decreto legislativo 1° agosto 2003, n. 259;

2. Per quanto applicabili, valgono le definizioni di cui all'articolo 1 del Codice e di cui all'articolo 50 del Codice del consumo.

Articolo 2

(Conclusione dei contratti a distanza di fornitura di beni e servizi di comunicazione elettronica)

1. Prima della conclusione di qualsiasi contratto a distanza di fornitura di beni e servizi di comunicazione elettronica l'operatore fornisce all'utente tutte le informazioni di cui all'articolo ~~52 del Codice di consumo e le informazioni sugli elementi del contratto che si accinge a concludere elencate nell'art. 70 del Codice~~ **in modo chiaro e comprensibile, con ogni mezzo adeguato alla tecnica di comunicazione a distanza impiegata, osservando in particolare i principi di buona fede e di lealtà, valutati alla stregua delle esigenze di protezione delle categorie di consumatori particolarmente vulnerabili.**

2. L'operatore fornisce altresì adeguata informativa relativamente alle eventuali modifiche o restrizioni del servizio di natura tecnica o economica che possano derivare dalla conclusione al contratto ~~che l'utente si accinge a concludere~~ **e agli eventuali oneri conseguenti all'esercizio del diritto di ripensamento.**

3. In caso di proposta, a mezzo del telefono, di fornitura di beni e servizi di comunicazione elettronica l'addetto dipendente dall'operatore, o da società esterna da quest'ultimo incaricata, deve comunicare, all'inizio di ogni conversazione, il nominativo della società per conto della quale avviene il contatto telefonico, lo scopo **commerciale** del contatto telefonico e il proprio ~~nome e cognome~~ **codice identificativo**. Al termine del contatto telefonico l'addetto deve comunicare nuovamente il nominativo della società e il proprio ~~nome e cognome~~ **codice identificativo**. Se il titolare dell'utenza telefonica ha manifestato la volontà di concludere il contratto, l'addetto deve altresì comunicare, al termine della conversazione, **l'avvenuta conclusione del contratto**, il numero identificativo della pratica e i recapiti ai quali il cliente può rivolgersi per ulteriori informazioni.

~~4. Le informazioni di cui ai commi 1, 2 e 3, il cui scopo commerciale deve essere inequivocabile, devono essere fornite in modo chiaro e comprensibile, con ogni mezzo adeguato alla tecnica di comunicazione a distanza impiegata, osservando in particolare i principi di buona fede e di lealtà in materia di transazioni commerciali, valutati alla stregua delle esigenze di protezione delle categorie di consumatori particolarmente vulnerabili.~~

5. La volontà inequivoca del titolare dell'utenza telefonica di concludere il contratto deve risultare da un modulo ovvero altro documento contrattuale, anche elettronico, recante la data e l'ora dell'avvenuto accordo e la relativa sottoscrizione del titolare dell'utenza telefonica. Se è utilizzata la comunicazione telefonica, l'adempimento degli obblighi informativi di cui ai commi 1, 2, e 3, e il consenso informato del titolare dell'utenza telefonica possono risultare dalla registrazione integrale della conversazione telefonica, previo consenso dell'interessato alla registrazione, sempre che l'operatore abbia adempiuto anche gli oneri di cui al comma seguente.

6. Prima o al più tardi al momento dell'inizio dell'esecuzione del contratto di fornitura di beni o servizi di comunicazione elettronica concluso a distanza, il titolare dell'utenza telefonica deve ricevere **in forma scritta o, a sua scelta, su altro supporto duraturo a sua disposizione**, un apposito modulo di conferma del contratto, contenente tutte le informazioni elencate all'articolo 70 del Codice, ed in particolare ~~comma 1 e all'articolo 53 Codice del consumo:~~

a) la denominazione e l'indirizzo dell'impresa;

b) i servizi forniti, tra cui in particolare:

1) informazioni su eventuali altre condizioni che limitano l'accesso o l'utilizzo di servizi e applicazioni,

2) i livelli minimi di qualità del servizio offerti, compresa la data dell'allacciamento iniziale e, ove opportuno, altri parametri di qualità del servizio, quali definiti dall'Autorità,

3) i tipi di servizi di manutenzione offerti e i servizi di assistenza alla clientela forniti, nonché le modalità per contattare tali servizi,

4) eventuali restrizioni imposte dal fornitore all'utilizzo delle apparecchiature terminali fornite;

c) il dettaglio dei prezzi e delle tariffe, nonché le modalità secondo le quali possono essere ottenute informazioni aggiornate in merito a tutte le tariffe applicabili e a tutti i costi di manutenzione, alle modalità di pagamento e ad eventuali differenze di costo ad esse legate;

d) la durata del contratto, le condizioni di rinnovo e di cessazione dei servizi e del contratto compresi:

1) ogni utilizzo minimo o durata richiesti per beneficiare di condizioni promozionali,

2) i diritti e gli obblighi inerenti la portabilità dei numeri o di altri identificatori,

3) eventuali commissioni dovute alla scadenza del contratto, compresi gli eventuali costi da recuperare in relazione all'apparecchiatura terminale;

e) il modo in cui possono essere avviati i procedimenti di risoluzione delle controversie ai sensi dell'articolo 84 del Codice;

f) l'informazione sul diritto di recesso di cui all'articolo 64 del Codice del consumo, e sulle modalità per esercitarlo.

Con il medesimo modulo, l'operatore comunica al titolare dell'utenza telefonica che, ove ritenga che il servizio non sia stato da lui richiesto, può proporre opposizione, a mezzo di fax o di posta elettronica, ai recapiti indicati nella stessa informativa, ferma restando la sua facoltà di opporsi in ogni tempo e con qualsiasi mezzo ad una fornitura non richiesta ai sensi dell'articolo 3 e dall'articolo 57 del Codice del consumo.

~~7. L'operatore può assolvere gli oneri di cui al comma 6 facendo pervenire al titolare dell'utenza il documento contrattuale, predisposto ai sensi del primo periodo del comma 5 e sottoscritto dal titolare dell'utenza telefonica, a condizione che il medesimo documento:~~

~~a) sia inviato per la sottoscrizione al più tardi al momento dell'inizio dell'esecuzione del contratto di fornitura di beni o servizi di comunicazione elettronica;~~

~~b) contenga tutte le informazioni prescritte dal comma 6.~~

8. *abrogato*

9. Le delibere concernenti singoli servizi di comunicazione elettronica potranno stabilire una disciplina differenziata ferma restando, per quanto non diversamente stabilito, l'applicazione del presente regolamento.

Articolo 2 bis

(Esercizio del diritto di recesso)

1. L'utente ha diritto di recedere dal contratto concluso a distanza relativo alla fornitura di beni e servizi di comunicazione elettronica senza alcuna penalità o altro corrispettivo e senza specificarne il motivo, ai sensi degli artt. 64 e ss del Codice del consumo.

2. Il termine di dieci giorni lavorativi per l'esercizio del diritto di recesso decorre:

a) per i beni, dal giorno del loro ricevimento da parte dell'utente ove siano stati soddisfatti gli obblighi di informazione di cui all'articolo 2 o dal giorno in cui questi ultimi siano stati soddisfatti, qualora ciò avvenga dopo la conclusione del contratto, purché non oltre il termine di tre mesi dalla conclusione stessa;

b) per i servizi, dal giorno in cui siano stati soddisfatti gli obblighi di informazione di cui all'articolo 2, comma 6, qualora ciò avvenga dopo la conclusione del contratto, purché non oltre il termine di tre mesi dalla conclusione stessa.

3. Il diritto di recesso si esercita con l'invio, entro i termini previsti dal comma 1, di una comunicazione scritta al recapito dell'operatore, mediante lettera raccomandata con avviso di ricevimento ovvero posta elettronica certificata (PEC). La comunicazione può essere inviata, entro lo stesso termine, anche mediante telegramma, telex, posta elettronica e fax, a condizione che sia confermata mediante lettera raccomandata con avviso di ricevimento o

PEC entro le quarantotto ore successive; la raccomandata si intende spedita in tempo utile se consegnata all'ufficio postale accettante entro il termine di cui al comma 1 o quello stabilito dal contratto, se maggiore. L'avviso di ricevimento non è, comunque, condizione essenziale per provare l'esercizio del diritto di recesso. Qualora espressamente previsto nell'offerta o nell'informazione concernente il diritto di recesso, in luogo di una specifica comunicazione è sufficiente la restituzione, entro il termine di cui al comma 2, della merce ricevuta.

4. Nel caso in cui l'operatore non abbia soddisfatto gli obblighi informativi di cui all'articolo 2, comma 6, il termine per l'esercizio del diritto di recesso è di novanta giorni e decorre, per i beni, dal giorno del loro ricevimento da parte dell'utente, per i servizi, dal giorno della conclusione del contratto.

5. Le disposizioni di cui al comma 5 si applicano anche nel caso in cui l'operatore fornisca un'informazione incompleta o errata che non consenta il corretto esercizio del diritto di recesso.

6. Resta fermo il diritto dell'utente di esercitare in ogni tempo il recesso senza penali o altri corrispettivi ove sussista l'oggettiva impossibilità di attivare in concreto il servizio oggetto del contratto.

7. Le parti possono convenire garanzie più ampie nei confronti degli utenti rispetto a quanto previsto dal presente articolo.

8. In caso di esercizio del diritto di ripensamento, l'operatore che non disattivi tempestivamente il servizio oggetto di recesso non può addebitare all'utente alcun importo per le prestazioni eventualmente da questo fruite a decorrere dalla data di efficacia del recesso. Per quanto non specificamente previsto nel presente articolo, si applicano gli articoli 66 e 67 del Codice del consumo in materia di effetti e di ulteriori obbligazioni delle parti conseguenti al recesso.

Articolo 2 ter

(Contratti negoziati fuori dai locali commerciali)

1. Per i contratti e per le proposte contrattuali soggetti alle disposizioni di cui agli articoli 45 e ss. del Codice del Consumo, il professionista deve informare il consumatore del diritto di cui all'articolo 2bis.

2. L'informazione deve essere fornita per iscritto e deve contenere:

a) l'indicazione dei termini, delle modalità e delle eventuali condizioni per l'esercizio del diritto di recesso;

b) l'indicazione del soggetto nei cui riguardi va esercitato il diritto di recesso ed il suo indirizzo o, se si tratti di società o altra persona giuridica, la denominazione e la sede della stessa, nonché l'indicazione del soggetto al quale deve essere restituito il prodotto eventualmente già consegnato, se diverso.

3. Nel caso venga sottoposta al consumatore, per la sottoscrizione, una nota d'ordine, comunque denominata, l'informazione di cui al comma 1 deve essere riportata nella suddetta nota d'ordine, separatamente dalle altre clausole contrattuali e con caratteri tipografici uguali o superiori a quelli degli altri elementi indicati nel documento. Una copia della nota d'ordine,

recante l'indicazione del luogo e della data di sottoscrizione, deve essere consegnata al consumatore.

4. Qualora non venga predisposta una nota d'ordine, l'informazione deve essere comunque fornita al momento della stipulazione del contratto ovvero all'atto della formulazione della proposta, ed il relativo documento deve contenere, in caratteri chiaramente leggibili, oltre agli elementi di cui al comma 1 dell'articolo 2, l'indicazione del luogo e della data in cui viene consegnato al consumatore, nonché gli elementi necessari per identificare il contratto.

5. Nel caso in cui l'operatore non abbia soddisfatto gli obblighi informativi di cui all'articolo 2, comma 6, il termine per l'esercizio del diritto di recesso è di sessanta giorni e decorre, per i beni, dal giorno del loro ricevimento da parte dell'utente, per i servizi, dal giorno della conclusione del contratto.

6. Le disposizioni del presente articolo si applicano anche nel caso di proposte contrattuali sia vincolanti che non vincolanti effettuate dal consumatore in condizioni analoghe a quelle specificate nel comma 1, per le quali non sia ancora intervenuta l'accettazione del professionista.

Articolo 3

(Fornitura di prestazioni non richieste)

1. Ai sensi dell'articolo ~~57~~ 70 del Codice del consumo, è vietata la fornitura di beni o servizi di comunicazione elettronica, anche solo supplementari rispetto ad un contratto già in esecuzione, in mancanza della loro previa ordinazione da parte dell'utente. È altresì vietata la disattivazione non richiesta di un servizio di comunicazione elettronica. In ogni caso, la mancata risposta dell'utente ad una offerta di fornitura non significa consenso.

2. In caso di attivazioni o disattivazioni di linee o contratti o di forniture di beni o servizi non richiesti gli operatori non pretendono dagli utenti alcuna prestazione corrispettiva e provvedono, a loro cura e spese, al ripristino delle condizioni tecniche e contrattuali pre-esistenti o al ritiro di detti beni. Tutti i costi, tra i quali quelli derivanti dal ripristino della precedente configurazione, sono a carico dell'operatore che ha disposto l'attivazione o la disattivazione della prestazione non richiesta dall'utente, che, pertanto, non è tenuto ad alcuna prestazione corrispettiva.

3. *abrogato*

Articolo 4

(Mancato o ritardato pagamento di singoli servizi di comunicazioni elettroniche)

1. 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 4, Parte A, del Codice e comunque nel rispetto delle misure adottate dall'Autorità ai sensi di tale allegato.

2. L'utente che ha presentato formale reclamo all'operatore in merito all'addebito di un singolo bene o servizio, anche supplementare, può sospendere il pagamento fino alla definizione della procedura di reclamo. L'utente è comunque tenuto al pagamento degli importi che non sono oggetto di contestazione. Restano ferme le conseguenze previste in conformità alla legge per il ritardato pagamento delle somme che all'esito dovessero risultare dovute.

~~3. La sospensione del servizio in violazione del presente articolo determina l'applicazione nei confronti dell'operatore della sanzione amministrativa pecuniaria nella misura edittale prevista ai sensi dell'articolo 98, comma 16, del Codice.~~

Articolo 5

(Cessazione del rapporto contrattuale)

~~1. Ai sensi dell'articolo 70, comma 4, del Codice, l'utente è informato con adeguato preavviso, non inferiore ad un mese, delle eventuali modifiche delle condizioni contrattuali ed economiche del contratto, e del suo **ha il diritto** di recedere senza penali all'atto della notifica, **con almeno un mese di anticipo**, di proposte di modifica delle condizioni contrattuali, qualora non accetti le nuove condizioni.~~

~~2. L'utente ha diritto di recedere dal contratto concluso a distanza relativo alla fornitura di beni e servizi di comunicazione elettronica senza alcuna penalità e senza specificarne il motivo, entro il termine di dieci giorni lavorativi, salvo quanto stabilito dal comma 7.~~

~~3. Il diritto di recesso si esercita con l'invio, entro i termini previsti dal comma 2, di una comunicazione scritta al recapito dell'operatore, mediante lettera raccomandata con avviso di ricevimento. La comunicazione può essere inviata, entro lo stesso termine, anche mediante telegramma, telex, posta elettronica e fax, a condizione che sia confermata mediante lettera raccomandata con avviso di ricevimento entro le quarantotto ore successive; la raccomandata si intende spedita in tempo utile se consegnata all'ufficio postale accettante entro il termine di cui al comma 2 o quello stabilito dal contratto, se maggiore. L'avviso di ricevimento non è, comunque, condizione essenziale per provare l'esercizio del diritto di recesso. Qualora espressamente previsto nell'offerta o nell'informazione concernente il diritto di recesso, in luogo di una specifica comunicazione è sufficiente la restituzione, entro il termine di cui al comma 2, della merce ricevuta.~~

~~4. Il termine per l'esercizio del diritto di recesso decorre:~~

~~a) per i beni, dal giorno del loro ricevimento da parte dell'utente ove siano stati soddisfatti gli obblighi di informazione di cui all'articolo 2 o dal giorno in cui questi ultimi siano stati soddisfatti, qualora ciò avvenga dopo la conclusione del contratto purché non oltre il termine di tre mesi dalla conclusione stessa;~~

~~b) per i servizi, dal giorno della conclusione del contratto o dal giorno in cui siano stati soddisfatti gli obblighi di informazione di cui all'articolo 2, qualora ciò avvenga dopo la conclusione del contratto purché non oltre il termine di tre mesi dalla conclusione stessa.~~

~~5. Nel caso in cui l'operatore non abbia soddisfatto gli obblighi di informazione di cui all'articolo 2, comma 6, e quelli in materia di esistenza ed esercizio del diritto di recesso, di cui all'articolo 52, comma 1, lettere f) e g), del Codice di consumo, il termine per l'esercizio del diritto di recesso è, rispettivamente, di sessanta o di novanta giorni e decorre, per i beni, dal giorno del loro ricevimento da parte dell'utente, per i servizi, dal giorno della conclusione del contratto.~~

~~6. Le disposizioni di cui al comma 5 si applicano anche nel caso in cui l'operatore fornisca un'informazione incompleta o errata che non consenta il corretto esercizio del diritto di recesso.~~

~~7. Resta fermo il diritto dell'utente di esercitare in ogni tempo il recesso senza penali ove sussista l'oggettiva impossibilità di attivare in concreto il servizio oggetto del contratto.~~

~~8. Le parti possono convenire garanzie più ampie nei confronti degli utenti rispetto a quanto previsto dal presente articolo.~~

2. In ogni caso, in applicazione dell'articolo 1, comma 3, della legge n. 2 aprile 2007, n. 40, gli utenti hanno la facoltà 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.

3. I costi giustificati, di cui al comma 2, non sono dovuti qualora l'utente receda alla scadenza del termine di durata contrattuale indicato all'atto della stipula ai sensi dell'articolo 2, comma 6, lettera f), ovvero successivamente a detta scadenza.

~~4. L'operatore che in caso di recesso non disattivi tempestivamente il servizio oggetto di recesso non può addebitare all'utente alcun importo per le prestazioni eventualmente da questo fruite a decorrere dalla data di efficacia del recesso stesso. Per quanto non specificamente previsto nel presente articolo, si applicano gli articoli 66 e 67 del Codice del consumo in materia di effetti e di ulteriori obbligazioni delle parti conseguenti al recesso.~~

10. *abrogato*

Articolo 6 **(Controversie)**

1. Le controversie tra operatori e utenti in merito alla fornitura di beni e servizi di comunicazioni elettroniche sono risolte ai sensi della delibera n. **173/07/CONS** e successive modificazioni e integrazioni.

2. Nei procedimenti non giurisdizionali di risoluzione delle controversie relative alla conclusione di un contratto a distanza di fornitura di beni o servizi di comunicazioni elettroniche, l'operatore può fornire prova dell'avvenuta conclusione del contratto solo dimostrando di aver adempiuto gli obblighi di cui all'articolo 2, commi 5, 6 e 7. L'utente può comunque provare con ogni mezzo la mancata conclusione del contratto.

Articolo 7 **(Vigilanza e sanzioni)**

1. In presenza di segnalazioni a suo carico di fornitura di prestazioni non richieste, l'operatore è ammesso dall'Autorità a dimostrarne l'infondatezza dando prova di aver ottemperato agli oneri di cui all'articolo 2, commi 5, 6 e 7.

2. La violazione delle disposizioni di cui alla presente delibera determina l'applicazione nei confronti dell'operatore della sanzione amministrativa pecuniaria nella misura edittale prevista dall'articolo 98, comma 16, del Codice.